

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

Направление подготовки/специальность: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Наименование образовательной программы: Реклама и управление в гостиничном бизнесе и туризме

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Психология делового общения в гостиничном бизнесе и туризме**

**Москва
2024**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Воронкина А.А.
	Идентификатор	Rf4a3e30e-VoronkinaAA-70390e0f

А.А.
Воронкина

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Жохова П.Е.
	Идентификатор	R5c95669a-ZhokhovaPY-06a87af4

П.Е. Жохова

Заведующий
выпускающей кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Курилов С.Н.
	Идентификатор	R2f2f52fe-KurilovSN-7d2d7cde

С.Н.
Курилов

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ПК-1 Способен разрабатывать и выбирать оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта и организовывать управление рекламными коммуникациями в процессе ее реализации

ИД-1 Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта

ИД-3 Организовывает управление рекламными коммуникациями

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Защита задания

1. Психологические особенности коммуникантов в общении (Реферат)

Форма реализации: Обмен электронными документами

1. Психологические особенности построения маркетинговой коммуникации (Эссе)

Форма реализации: Письменная работа

1. Теоретические основы психологии делового общения (Тестирование)

2. Теоретические основы психологии общения (Контрольная работа)

БРС дисциплины

9 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	10	14
Теоретические основы психологии делового общения и маркетинговых коммуникаций					
Психология как наука о социальном взаимодействии				+	
Основные характеристики общения				+	
Основы делового этикета					+
Технологии делового общения в рабочей группе и управление рекламными коммуникациями					+
Психологические особенности коммуникантов в общении					
Личность в общении			+		

Психические свойства личности		+		
Психология корпоративного общения	+			
Социальное взаимодействие в адаптивном туризме	+			
Вес КМ:	25	25	25	25

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
ПК-1	ИД-1 _{ПК-1} Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта	Знать: принципы делового общения и ведения деловых переговоров основы разработки маркетинговых стратегий по продвижению туристического продукта	Психологические особенности построения маркетинговой коммуникации (Эссе) Психологические особенности коммуникантов в общении (Реферат)
ПК-1	ИД-3 _{ПК-1} Организует управление рекламными коммуникациями	Знать: основы конфликтологии и антистрессовых решений основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения	Теоретические основы психологии делового общения (Тестирование) Теоретические основы психологии общения (Контрольная работа)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Теоретические основы психологии делового общения

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Контрольное мероприятие проводится в форме тестирования по материалам соответствующего раздела. Тест состоит из десяти вопросов с вариантами ответов.

Краткое содержание задания:

Среди предложенных вариантов выберите правильный ответ на вопрос.

1. Дайте определение понятию “Этика” ?

- а) Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;
- б) Осмысление ценности не только самого себя, но и других;
- в) Наука изучающая нравственность.

2. Нормами этикета являются:

- а) Упорство и настойчивость;
- б) Принципиальность, бесприкословность;
- в) Вежливость, тактичность.

3. Соблюдение чувства меры в разговоре – это ...

- а) Дипломатичность;
- б) Тактичность;
- в) Предупредительность.

4. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, понимания друг друга – это ...

- а) Общение;
- б) Манера поведения;
- в) Межличностные отношения.

5. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей называется

- а) Деловое общение
- б) Ролевое общение
- в) Светское общение

Правильные ответы: 1-в; 2-в; 3-б; 4-а; 5-а.

Контрольные вопросы/задания:

Знать: основы конфликтологии и антистрессовых решений	1. Что такое этикет и для чего он нужен? 2. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник - сотрудник»? 3. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник - гость»? 4. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник - менеджер»? 5. Как правильно организовать процесс общения в случае «менеджер - сотрудники»? 6. Какие принципы делового общения вам известны?
---	--

	7.Какова последовательность этапов деловой беседы? 8.Какие психологические приемы влияния на собеседников вам известны?
--	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

КМ-2. Теоретические основы психологии общения

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Контрольная работа состоит из двух частей: тестовой (8 вопросов) и части с открытыми вопросами (2 вопроса) на знание учебного материала.

Краткое содержание задания:

Среди предложенных вариантов выберите правильный ответ на вопрос.

1.Какое из предложений характеризует язык?

- а) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения при помощи слов;
- б) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта поколений;
- в) Система исторически сложившихся словесных знаков, посредством которых происходит общение.

2. При каком стиле общения каждый из участников чувствует себя личностью?

- а) Авторитарный;
- б) Демократический;
- в) Индивидуальный.

3. Коммуникативной стороной общения называют:

- а) Обмен информацией;
- б) Восприятие друг друга;
- в) Социальное взаимодействие.

4. Стилистический барьер общения возникает:

- а) Из-за недоверия к коммуникатору;
- б) Из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
- в) Из-за нарушений логики рассуждений.

5. Охарактеризуйте перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны общения.

Ответы: 1-в; 2-б; 3-а; 4-б; 5- Перцептивной стороной общения называют процесс, выступающий обязательной составной частью коммуникаций и базирующийся на познании (восприятии) друг друга участниками процесса общения; Интерактивный аспект общения связан с взаимодействием субъектов, организацией их групповой деятельности; В случаях, когда под общением понимают обмен информацией, то обычно подразумевают его коммуникативный аспект. То есть в узком понимании это значит, что в процессе коллективной деятельности субъекты обмениваются друг с другом различными представлениями, мыслями, интересами, идеями, настроениями и др.

Контрольные вопросы/задания:

Знать: основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения	1. Какие существуют основные стили общения ? 2. Что такое общение и какие виды общения вам известны? 3. Какие основные законы общения вам известны? 4. Что такое синтоническая модель общения? 5. Что такое перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения?
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-3. Психологические особенности построения маркетинговой коммуникации

Формы реализации: Обмен электронными документами

Тип контрольного мероприятия: Эссе

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Эссе - самостоятельная творческая письменная работа. По форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение), поэтому в нём используются вопросно-ответная форма изложения, вопросительные предложения, ряды однородных членов, вводные слова, параллельный способ связи предложений в тексте. Студенту необходимо избрать тему из перечня тем, предложенных преподавателем, написать творческую работу и выслать в назначенный срок на электронную почту.

Краткое содержание задания:

Студенту необходимо избрать тему из перечня тем, предложенных преподавателем, написать творческую работу и выслать в назначенный срок на электронную почту.

Темы для написания эссе:

1. Характеристика мирового рекламного рынка через его показатели и его тенденции развития;
2. Организационная структура рекламного агентства, функции его работников. Типичные способы расчетов с рекламными агентствами;
3. Восприятие рекламы. Доминанта Ухтомского и стадии ее развития;
4. Каналы восприятия человека. Закон Вебера-Фехнера. Правило Вундта;
5. Типовые отрицательные стереотипы и приемы их усиления;
6. Интерактивный маркетинг. Компьютеризированная реклама;
7. Формирование имиджа предприятия в гостиничном бизнесе и туризме;
8. Стереотипное мышление - плюсы и минусы в общении;
9. Психологическое тестирование сотрудников сферы гостиничного бизнеса и туризма;
10. Теория трансактного анализа в гостиничном бизнесе и туризме.

Контрольные вопросы/задания:

Знать: основы разработки маркетинговых стратегий по продвижению туристического продукта	1. Какие каналы восприятия вам известны? 2. Какие барьеры в коммуникации вам известны? 3. Что такое перцептивные особенности и в чем их суть? 4. Какие типы коммуникаторов вам известны? 5. Что такое стереотипное мышление? 6. Что такое психологическое воздействие в маркетинговых коммуникациях? 7. Особенности процесса мышления в психологии? 8. Что такое трансакция? Какие виды бывают? 9. Как можно воздействовать на когнитивный компонент аттитюда? 10. Как можно воздействовать на аффективный компонент аттитюда? 11. Как можно воздействовать на конативный компонент аттитюда?
---	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если содержание работы полностью соответствует теме; тема раскрыта в полном объеме

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто; выбрано верное направление для размышлений

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено; тема раскрыта частично

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено; тема не раскрыта

КМ-4. Психологические особенности коммуникантов в общении

Формы реализации: Защита задания

Тип контрольного мероприятия: Реферат

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Студент производит обзор и анализ литературных источников и представляет свои знания в форме реферативной работы. Оценка за реферат выставляется по факту защиты работы.

Краткое содержание задания:

В рамках реферативной части студенту необходимо провести обзор литературных источников по выбранной теме, комплексно осветить вопрос в соответствии с темой реферата, подготовить презентацию для выступления по результатам работы на семинарском занятии. В качестве тем реферата студенту предлагаются следующие варианты:

1. Роль общения в психическом и социальном развитии человека;
2. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения;
3. Коммуникативные барьеры: виды и способы преодоления;
4. Понятие манипуляций: виды, феномены, защита от манипуляций в деловом общении;
5. Основы ораторского искусства;
6. Структура общения, уровни и средства общения;
7. Вербальная и невербальная коммуникация;
8. Психологические защиты личности;
9. Типы характера (по К. Леонгарду) и подход в каждом из них в деловой коммуникации;
10. Понятие конфликтной личности и способы продуктивной коммуникации.

Контрольные вопросы/задания:

Знать: принципы делового общения и ведения деловых переговоров	1. Что такое психические эмоциональные процессы? 2. Какие выделяют виды эмоциональных процессов? 3. В чем заключается сущность понятия стресс? 4. Какие существуют способы борьбы со стрессом? 5. В чем состоит сущность понятия конфликт? 6. Каковы основные стадии протекания конфликта? 7. В чем особенности разрешения межгрупповых конфликтов? 8. Какие есть способы предупреждения конфликтных ситуаций? 9. Какие основные ролевые позиции участников в конфликте? 10. В чем сущность понятия "внутриличностный конфликт" и как его наличие влияет на общение?
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если выполнены все требования к написанию: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично

изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты; в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если имеются существенные отступления от требований: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если реферат выпускником не представлен; тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

9 семестр

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Пример билета

Билет №1

1. Роль общения в психическом и социальном развитии человека;
2. Механизмы и феномены аттракции.

Процедура проведения

Экзамен является формой промежуточного контроля уровня освоения студентом образовательной программы по дисциплине в целом и по ее разделам. Экзамен проводится в указанное в расписании время и в отведенной для этого аудитории. Преподаватель получает экзаменационную ведомость в учебном отделе факультета в день проведения экзамена, перед началом экзамена. После окончания экзамена преподаватель в тот же день сдает оформленную ведомость в учебный отдел факультета. По результатам экзамена выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». Оценка озвучивается сразу. В случае использования не разрешенных преподавателем материалов (шпаргалок) экзаменатор имеет право изъять их и снизить оценку за ответ вплоть до оценки «неудовлетворительно».

1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины

1. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{ПК-1} Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта

Вопросы, задания

1. Общение как взаимодействие (интерактивная, перцептивная стороны)
2. Понятие маркетинговой коммуникации: способы построения
3. Психологические приемы воздействия в маркетинговой коммуникации
4. Воздействие на когнитивный компонент аттитюда
5. Воздействие на аффективный компонент аттитюда
6. Воздействие на конативный компонент аттитюда
7. Спиралевидные модели коммуникации
8. Модели коммуникации в массовых коммуникациях

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Виды коммуникационных барьеров и способы их преодоления
2. Психологические приемы воздействия в маркетинговой коммуникации
3. Воздействие на когнитивный компонент аттитюда
4. Воздействие на аффективный компонент аттитюда
5. Воздействие на конативный компонент аттитюда
6. Основные модели коммуникации

2. Компетенция/Индикатор: ИД-3_{ПК-1} Организует управление рекламными коммуникациями

Вопросы, задания

1. Роль общения в психическом и социальном развитии человека

- 2.Виды коммуникационных барьеров и способы их преодоления
- 3.Понятие корпоративного конфликта: возможные причины и пути разрешения
- 4.Понятийный аппарат дисциплины “Психология делового общения”
- 5.Функции коммуникации и ее виды
- 6.Основные законы общения
- 7.Защитные механизмы личности
- 8.Типы личности по типологии К.Г.Юнга
- 9.Темперамент и характер: основа понятий
- 10.Лидерство и руководство
- 11.Типы лидеров в организации
- 12.Стереотипное мышление: сущность понятия, кому присуще

Материалы для проверки остаточных знаний

- 1.Роль общения в психическом и социальном развитии человека
 Ответы:
 Общение как взаимодействие (интерактивная, перцептивная стороны)
- 2.Понятие корпоративного конфликта: возможные причины и пути разрешения
- 3.Функции коммуникации и ее виды
- 4.Функции коммуникации и ее виды
- 5.Понятие маркетинговой коммуникации: способы построения
- 6.Основные законы общения
- 7.Защитные механизмы личности
- 8.Типы личности по типологии К.Г.Юнга
- 9.Темперамент и характер: основа понятий
- 10.Лидерство и руководство
- 11.Стереотипное мышление: сущность понятия, кому присуще

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Ответ целостен. Отражает сущность понятий.

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Неполный ответ. Сущность большинства понятий изложены.

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Дан неполный ответ. На вопросы углубленного уровня ответа нет.

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Ответа на экзамене нет или ответ неудовлетворителен

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу