

**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

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

КМ-1 Теоретические основы психологии делового общения (Тестирование)

КМ-2 Теоретические основы психологии общения (Контрольная работа)

КМ-3 Психологические особенности построения маркетинговой коммуникации (Эссе)

КМ-4 Психологические особенности коммуникантов в общении (Реферат)

Вид промежуточной аттестации – Экзамен.

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

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: основы разработки маркетинговых стратегий по продвижению туристического продукта принципы делового общения и ведения деловых переговоров	КМ-3 Психологические особенности построения маркетинговой коммуникации (Эссе) КМ-4 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	КМ-1 Теоретические основы психологии делового общения (Тестирование) КМ-2 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:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
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

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
	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 («отлично»)

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 («хорошо»)

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 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

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

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

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:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
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 («отлично»)

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 («хорошо»)

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 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

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

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

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

Краткое содержание задания:

Студенту необходимо выбрать 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 транзактного анализа в гостиничном бизнесе и туризме.

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
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 транзакция? Какие виды бывают? 9. Как можно воздействовать на когнитивный компонент аттитюда? 10. Как можно воздействовать на

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
	аффективный компонент аттитюда? 11.Как можно воздействовать на конативный компонент аттитюда?

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

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 («хорошо»)

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 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

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

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

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:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
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 («отлично»)

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 («хорошо»)

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 («удовлетворительно»)

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 («неудовлетворительно»)

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-ЗПК-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 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

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

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

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

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

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

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

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

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу