

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2026 12:50:58
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5a6e5b4531945a12d1b0fd1821f8a0

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология»**

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Составитель _____ (ФИО составителя)

Грозный - 2026 г.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Предмет и задачи психологии делового общения в сфере туризма	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 1.1–1.5	Зачёт (сем.2), Экзамен (сем.3)
2.	Вербальные и невербальные средства делового общения с гостем		
3.	Деловой этикет сотрудника сферы гостеприимства		
4.	Активное слушание и эмпатия в работе с гостями		
5.	Барьеры делового общения и межкультурная коммуникация		
6.	Понятие и виды конфликтов в профессиональной деятельности		
7.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации		
8.	Работа с жалобами и претензиями гостей		
9.	Профилактика и разрешение конфликтов в трудовом коллективе		
10.	Профилактика эмоционального выгорания сотрудников сферы гостеприимства		

ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология»

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Зачёт (сем.2)	Промежуточная форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант
2.	Экзамен (сем.3)	Итоговая форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология»
Зачёт (сем.2)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что изучает психология делового общения в сфере туризма и гостеприимства?

- а) закономерности и особенности взаимодействия работника с клиентами и коллегами в профессиональной среде
- б) технологии строительства отелей
- в) финансовую отчётность предприятия
- г) правила дорожного движения

2. Что относится к вербальным средствам делового общения с гостем?

- а) речь, слова, интонация
- б) мимика и жесты
- в) поза сотрудника
- г) расстояние между собеседниками

3. Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) жесты, мимика, поза, интонация голоса
- б) содержание письменного отчёта
- в) текст договора
- г) термины профессиональной лексики

4. Какое качество наиболее важно для сотрудника контактной зоны отеля при общении с гостем?

- а) доброжелательность и клиентоориентированность
- б) равнодушие
- в) агрессивность
- г) избегание любого контакта

5. Что понимается под активным слушанием в общении с гостем?

- а) техника, при которой сотрудник уточняет и перефразирует слова гостя для лучшего понимания его запроса
- б) полное игнорирование гостя
- в) прерывание гостя на полуслове
- г) запись разговора без внимания к собеседнику

6. Какой стиль общения наиболее уместен при работе с гостями отеля?

- а) вежливый, доброжелательный, профессиональный
- б) фамильярный
- в) снисходительный
- г) безразличный

7. Что понимается под деловым этикетом сотрудника сферы гостеприимства?

- а) совокупность правил поведения, принятых в профессиональной среде обслуживания гостей
- б) правила поведения дома
- в) правила дорожного движения
- г) правила ухода за домашними животными

8. Какое правило делового этикета является базовым при встрече гостя?

- а) приветствие, представление и доброжелательный настрой
- б) полное игнорирование гостя
- в) отказ от любого контакта
- г) молчание в течение минуты

9. Что понимается под конгруэнтностью в общении с гостем?

- а) соответствие вербального и невербального поведения сотрудника
- б) размер помещения для переговоров
- в) количество гостей в очереди
- г) время года

10. Какой принцип делового этикета предполагает своевременность выполнения обещаний гостю?

- а) пунктуальность и надёжность
- б) агрессивность
- в) равнодушие
- г) фамильярность

11. Что понимается под эмпатией в работе с гостями?

- а) способность понимать и разделять эмоциональное состояние гостя
- б) способность быстро считать в уме

- в) физическая выносливость
- г) знание иностранных языков

12. Какая техника используется для уточнения запроса гостя, выраженного нечётко?

- а) уточняющие вопросы
- б) риторические вопросы без ответа
- в) провокационные вопросы
- г) вопросы личного характера

13. Что относится к барьерам делового общения с иностранными гостями?

- а) языковые различия и культурные стереотипы
- б) наличие взаимопонимания
- в) чёткая формулировка запроса
- г) доброжелательный настрой

14. Какой принцип делового общения предполагает уважительное отношение к гостю независимо от его статуса?

- а) принцип уважения человеческого достоинства
- б) принцип выгоды
- в) принцип избирательного обслуживания
- г) принцип секретности

15. Что понимается под техникой «Я-высказывание» при разрешении спорной ситуации с гостем?

- а) способ выражения своей позиции через описание собственных наблюдений и предложений, а не обвинение гостя
- б) способ обвинения гостя в проблеме
- в) техника игнорирования гостя
- г) техника повышения голоса

16. Какой стиль общения предполагает совместный поиск решения проблемы с учётом интересов гостя и предприятия?

- а) партнёрский (кооперативный) стиль
- б) манипулятивный стиль
- в) авторитарный стиль
- г) избегающий стиль

17. Что важно соблюдать сотруднику при работе с эмоционально раздражённым гостем?

- а) спокойствие, доброжелательность и профессиональную выдержку

[illegible]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.08 «Психология делового общения и конфликтология»
Экзамен (сем.3)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под конфликтом в психологии делового общения?

- а) столкновение противоположных интересов, целей или взглядов участников взаимодействия
- б) отсутствие общения между сторонами
- в) полное согласие сторон по всем вопросам
- г) формальная встреча без обсуждения вопросов

2. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает совместный поиск решения, удовлетворяющего обе стороны?

- а) сотрудничество
- б) избегание
- в) соперничество
- г) приспособление

3. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется настойчивым отстаиванием собственной позиции без учёта интересов другой стороны?

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) приспособление

4. Что относится к причинам возникновения конфликтов между сотрудником и гостем отеля?

- а) несоответствие ожиданий гостя фактическому качеству обслуживания
- б) полное совпадение взглядов сторон
- в) отсутствие взаимодействия между сторонами
- г) наличие чётких стандартов обслуживания

5. Какой стиль поведения в конфликте предполагает частичные уступки обеих сторон для достижения согласия?

- а) компромисс
- б) избегание
- в) соперничество
- г) приспособление

6. Что понимается под медиацией при разрешении конфликта с гостем?

- а) привлечение независимой третьей стороны (например, руководителя) для урегулирования спора
- б) полное игнорирование конфликта
- в) немедленное увольнение сотрудника без разбирательства
- г) публичное осуждение гостя

7. Какой алгоритм действий рекомендован сотруднику при работе с жалобой гостя?

- а) выслушать, извиниться при необходимости, предложить решение и проконтролировать его выполнение
- б) немедленно вступить в спор с гостем
- в) проигнорировать жалобу
- г) переложить ответственность на другого сотрудника без решения вопроса

8. Что относится к профилактике конфликтов в сфере обслуживания?

- а) чёткие стандарты обслуживания и своевременное информирование гостей об условиях услуг
- б) отсутствие каких-либо стандартов
- в) сокрытие информации от гостей
- г) игнорирование потребностей гостей

9. Какой психологический приём помогает снизить эмоциональное напряжение гостя в конфликтной ситуации?

- а) активное слушание и демонстрация понимания его позиции
- б) повышение голоса
- в) немедленное прерывание разговора
- г) обвинение гостя в возникшей проблеме

10. Что понимается под конструктивным разрешением конфликта?

- а) разрешение спора с учётом интересов обеих сторон и сохранением деловых отношений
- б) разрешение спора исключительно в пользу одной стороны без учёта другой
- в) полное игнорирование сути конфликта
- г) разрыв отношений без попытки урегулирования

11. Какая ответная реакция сотрудника наиболее эффективна при необоснованной жалобе гостя?

- а) вежливое разъяснение ситуации с опорой на факты и стандарты обслуживания
- б) немедленное согласие с любыми требованиями гостя
- в) грубый отказ без объяснений
- г) игнорирование жалобы

12. Что относится к внутриличностным конфликтам сотрудника, связанным со стрессом на работе?

- а) противоречие между служебными требованиями и личными ценностями или возможностями сотрудника
- б) конфликт между двумя гостями отеля
- в) конфликт между отделом продаж и бухгалтерией
- г) конфликт между конкурирующими предприятиями

13. Какая мера способствует профилактике эмоционального выгорания сотрудников, часто работающих в конфликтных ситуациях?

- а) регулярный отдых, поддержка коллектива и обучение техникам саморегуляции
- б) увеличение рабочей нагрузки без ограничений
- в) полное отсутствие отдыха
- г) игнорирование эмоционального состояния сотрудников

14. Что относится к межличностным конфликтам в трудовом коллективе гостиничного предприятия?

- а) столкновение интересов между двумя и более сотрудниками
- б) конфликт внутри одного человека
- в) конфликт между отделами разных компаний
- г) конфликт между государствами

15. Какой метод используется руководителем для разрешения конфликта между сотрудниками?

- а) выяснение причин конфликта и организация переговоров между сторонами
- б) немедленное увольнение обеих сторон без разбирательства
- в) полное игнорирование конфликта
- г) публичное осуждение одной из сторон

16. Что понимается под манипулятивным поведением гостя в конфликтной ситуации?

- а) скрытое воздействие на сотрудника с целью получения необоснованной выгоды (скидки, компенсации)
- б) открытое и честное изложение претензии

- в) конструктивное сотрудничество
- г) вежливое обращение с фактами

17. Какая техника общения помогает сотруднику сохранять профессионализм при столкновении с манипуляцией гостя?

- а) спокойное следование стандартам обслуживания и фактам, без эмоциональной вовлечённости
- б) немедленное согласие на любые условия гостя
- в) ответная манипуляция
- г) грубость в ответ

18. Что относится к последствиям неразрешённых конфликтов в коллективе гостиничного предприятия?

- а) снижение качества обслуживания и текучесть кадров
- б) повышение эффективности работы без исключений
- в) улучшение психологического климата
- г) рост доверия клиентов

19. Какая форма работы с коллективом способствует профилактике конфликтов в гостиничном бизнесе?

- а) тренинги по коммуникации и разрешению конфликтных ситуаций
- б) отказ от какого-либо обучения персонала
- в) игнорирование межличностных отношений в коллективе
- г) увеличение конкуренции между сотрудниками без поддержки

20. Какая итоговая цель изучения конфликтологии для специалиста сферы туризма и гостеприимства?

- а) формирование навыков эффективного предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций
- б) отказ от взаимодействия с конфликтными гостями
- в) формирование агрессивного стиля общения
- г) полное игнорирование конфликтов в профессиональной деятельности

Критерии оценивания (Экзамен (сем.3)):

Количество правильных ответов	Оценка
18–20	отлично
15–17	хорошо
10–14	удовлетворительно
0–9	неудовлетворительно

Ключи к тесту (Экзамен (сем.3))

[illegible][illegible]