

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: *очная*

Находка 2026

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Патюкова Д.О, преподаватель первой категории филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол №_10_от «_29_» июня_2026 г.

Председатель ЦМК _____ *В.В. Плахотина*
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	3
2. Структура и содержание учебной дисциплины	3
3. Условия реализации программы дисциплины	11
4. Контроль результатов освоения учебной дисциплины	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» относится к базовой части общепрофессионального учебного цикла образовательной программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 03	-Применять современную научную профессиональную терминологию; -определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	-организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	-психологические основы деятельности коллектива; -психологические особенности личности
ОК 05	- проявлять толерантность в рабочем коллективе	- особенности социального и культурного контекста

ОК 06	-проявлять гражданско- патриотическую позицию; -демонстрировать осознанное поведение; -описывать значимость своей специальности	-сущность гражданско- патриотической позиции; -традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений; - значимость профессиональной деятельности по специальности
-------	---	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	34
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	16
самостоятельная работа	2
лабораторные работы не предусмотрены	-
промежуточная аттестация дифференцированный зачет	1

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Основные характеристики процесса общения	Содержание учебного материала			
		Человек как развивающаяся сверхсистема. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности. Влияние общения на личностное развитие человека. Функции общения. Общение как средство удовлетворения потребностей. Потребность в общении. Цели общения. Виды общения. Критерии удовлетворенности общением. Понятие личной эффективности. Понятие коммуникативной компетентности. Критерии и компоненты коммуникативных умений. Способы развития коммуникативной компетентности. Общение в системе общественных и межличностных отношений. Виды межличностных отношений. Анатомия общения Участники. Контекст. Сообщение. Значение-символы. Кодирование и декодирование. Форма и организация общения. Внешние факторы и эффективность общения. Каналы передачи информации. Обратная связь. Модель процесса общения. Коммуникативные барьеры. Гендерные и возрастные особенности общения. Особенности межкультурной коммуникации.	2	ОК 3 ОК 4, ОК5 ОК 6
Тема 2 Установление контакта	Содержание учебного материала			
		Техники и приемы установления контакта, этапы развития отношений. Доверие как основа эффективной коммуникации.	2	ОК 3, ОК 4, ОК5 ОК 6
	Практическое занятие №1 «Эффективное поведение в ситуации знакомства»			

		Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры неэффективного поведения при знакомстве. Получить опыт применения техник и приемов установления и поддержания контакта. Получить опыт применения техник и приемов установления контакта с аудиторией при публичном выступлении.	2	ОК 3 ОК 4, ОК5 ОК 6
	Практическое занятие №2 «Приемы и техники установления доверительных отношений»			
		Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры поведения, разрушающего доверие. Получить опыт применения техник и приемов ведения беседы, слушания, достижения взаимопонимания.	1	ОК 3 ОК 4, ОК5, ОК 6
Тема 3 Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала			
		Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Виды и механизмы межличностного восприятия. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции. Понятие самопрезентации. Направленное формирование первого впечатления. Основные стратегии самопрезентации. Особенности восприятия в условиях публичного выступления.	2	ОК 3 ОК 4, ОК5, ОК 6
		Самостоятельная работа Подготовить самопрезентацию, основываясь на законах восприятия.	1	
Тема 4 Эмоции и чувства в общении.	Содержание учебного материала			
		Эмоциональная сфера личности, понятие базовых эмоций, понятие эмпатии. Эмоции как ресурс. Понятие стресса, причины стресса, понятие стрессоустойчивости. Понятие саморегуляции, техники и приемы саморегуляции.	2	ОК 3 ОК 4, ОК5, ОК 6
	Практическое занятие №3 «Эмоции и саморегуляция»			
	1.	Получить опыт по распознаванию эмоций у себя и других по вербальным и невербальным сигналам.	2	ОК 3 ОК 4, ОК5, ОК 6

	2.	Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры неэффективного поведения в стрессовой ситуации. Определить уровень стресса посредством самодиагностики (под руководством преподавателя). Получить опыт применения техник и приемов саморегуляции (успокоение, восстановление, активизация). Составить персональные рекомендации по повышению стрессоустойчивости.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6
	Самостоятельная работа Попробовать минимум 5 способов для саморегуляции. Найти для себя самый эффективный.		1	
	Содержание учебного материала			
Тема 5 Коммуникативная сторона общения	1.	Условия эффективного обмена информацией. Средства общения. Вербальная коммуникация. Речь и интеллект. Особенности устной и письменной коммуникации. Культура речи и речевой этикет. Коммуникация в сети Интернет. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание. Публичное выступление и его структура. Требования к поведению говорящего. Информированная (информативная) речь и её особенности. Техника речи. Языковые средства улучшения речи.	3	ОК 3, ОК 4, ОК 5 ОК 6
	2.	Сущность невербальной коммуникации. Зрительный контакт. Жесты. Позы. Мимика. Пространственные особенности организации коммуникации. Расстояние, температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации коммуникативного пространства. Пространственная и временная организация публичного выступления.	2	ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6
	Практическое занятие №4 «Тренинг ораторского мастерства»			
	1.	Получить опыт выполнения упражнений на совершенствование речевых способностей. Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения говорить убедительно. Получить опыт выполнения упражнений на развитие речевой креативности.	3	ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6
Тема 6 Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала			

	Интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия. Позиции в общении. Формальное и неформальное общение. Основные виды ситуаций взаимодействия. Особенности группового взаимодействия. Социальные роли и социальные статусы. Условия эффективного взаимодействия в рабочих (профессиональных) группах. Основные понятия психологии конфликтного общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Переговоры в конфликтной ситуации. Характеристика психологического влияния как воздействия. Признаки манипуляции. Ассертивность в общении.	3	ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6
Практическое занятие №5 «Приемы и техники организации совместной деятельности»			
	1. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры эффективной и 4 ОК 1, ОК 2, ОК 3 коммуникации в условиях совместной деятельности. Получить опыт ОК4, ОК 6 условиях моделируемой коммуникативной ситуации (планирование и достижение цели). Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения делегировать задачи.		неэффективной деятельности в
Практическое занятие №6 «Личные границы и асертивное поведение. Техники противостояния психологическому влиянию»			
1.	Получить опыт выполнения упражнений на определение личных границ и личных границ партнера по общению. Получить практический опыт по распознаванию манипуляций в общении. Получить опыт выполнения упражнений, направленных на развитие навыков асертивного (уверенного) поведения.	2	ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6
Практическое занятие №7 «Конструктивное поведение в конфликтной ситуации»			
1.	Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры конфликтных ситуаций. Получить опыт выполнения упражнений на развитие навыков конструктивного поведения в конфликтной ситуации.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5 ОК 6
Всего:		34	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение.

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет социально-экономических дисциплин

Основное оборудование: посадочных мест – 55, стол для преподавателя – 1 шт, стул для преподавателя - 1 шт, парты (двойные) – 28 шт доска, Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco Picture); звуковые колонки.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основные печатные и электронные издания

- 1 Аграшенков, А. Психология на каждый день. Советы, рекомендации, тесты / А. Аграшенков. – М.: Вече, АСТ, 2015 г. – 480 с.
- 2 Барлас, Т. В. Популярная психология: От конфликтов к обретению «Я» / Т. В. Барлас. – М.: Изд-й центр «Академия», 2015 г. – 160 с.
- 3 Бойко, В. В. Правила эмоционального поведения / В. В. Бойко. – СПб.: «Сударыня», 2015 г. – 88 с. 4 Борисов, А. Ю. Роскошь человеческого общения / А. Ю. Борисов. – М.: RISK. 2015 г. – 184 с. 5 Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учеб. пособие / Г. В. Бороздина. – М: ИНФРА-М, 2017. – 224 с.
- 6 Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702> (дата обращения: 27.05.2021).
- 7 Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549> (дата обращения: 27.05.2021).
- 8 Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование).

— ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 27.05.2021).

- 9 Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

— URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 27.05.2021).

Дополнительные источники:

- 1 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471015> (дата обращения: 27.05.2021).
- 2 Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.]; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475823> (дата обращения: 27.05.2021).
- 3 Душкина, М. Р. Психология влияния в социальных коммуникациях: психологическое воздействие — методы и технологии: монография / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 213 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-12739-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476821> (дата обращения: 27.05.2021).
- 4 Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469732> (дата обращения: 27.05.2021).
- 5 Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 492 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11041-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/444278> (дата обращения: 27.05.2021).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
- ОК 03 современную научную и профессиональную терминологию; - Возможные траектории профессионального развития и самообразования; - ОК 04 психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - ОК 05 особенности социального и культурного контекста; - ОК 06 Сущность гражданско-патриотической позиции; - традиционных общечеловеческих ценностей, в	Воспроизводит и корректно трактует не менее 80% базовых терминов (коммуникация, конфликт, толерантность, эмпатия, рефлексия) в устном опросе или тесте.. Перечисляет не менее 3 конкретных путей развития (курсы повышения квалификации, психологические тренинги, изучение литературы) и обосновывает их связь с будущей работой Объясняет механизмы групповой динамики (стадии формирования команды, роли в группе) и приводит примеры влияния психологического климата на результат работы Определяет и называет не менее 3-х культурных различий (вербальных и невербальных), которые влияют на общение с туристами из разных стран/регионов Формулирует определение гражданско-патриотической позиции и описывает 2 способа ее реализации в профессиональной деятельности (например, популяризация внутреннего туризма) Перечисляет базовые ценности (уважение, достоинство,	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения. Диагностика (тестирование, контрольные работы).

том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений; - значимость Профессиональной деятельности по специальности. <i>Перечень осваиваемых умений, в рамках дисциплины:</i> - ОК 03 применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - ОК 04 организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	ненасилие) и объясняет, как их учет помогает предотвращать конфликты в межкультурной среде Формулирует социальную миссию специалиста сферы туризма (создание комфорта, безопасность, впечатления) и связывает её с психологическим благополучием людей Использует термины без смысловых ошибок при разборе кейсов (например, при описании конфликта в туристической группе применяет понятия «инцидент» и «конфликтоген») Составляет индивидуальный план саморазвития на 1 год с указанием сроков, форм обучения и ожидаемых результатов по улучшению коммуникативных навыков Распределяет задачи в мини-группе при решении ситуационной задачи (например, встреча туристов) с учетом психологической совместимости участников. Моделирует 3 варианта диалога (с коллегой, с начальником, с конфликтным клиентом) с соблюдением правил активного слушания и «Я-сообщений» без перехода на личности Предлагает корректные формулировки ответов на провокационные или стереотипные высказывания в ходе деловой игры, избегая оценочных суждений о личности оппонента. Приводит аргументированные примеры из практики туризма,	
--	---	--

- ОК 05 проявлять толерантность в рабочем коллективе; - ОК 06 проявлять гражданско-патриотическую позицию; - демонстрировать осознанное поведение; - описывать значимость своей специальности.	демонстрирующие уважение к истории и культуре своей страны, при работе с иностранными гостями. Анализирует свои эмоциональные реакции в стрессовой ситуации (по кейсу) и корректирует поведение, выбирая конструктивную, а не защитную реакцию Готовит краткое публичное выступление (презентацию), в котором доказывает важность туризма для развития личности и экономики, используя профессиональную лексику.	
--	---	--

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: *очная*

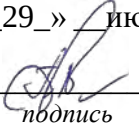
Находка 2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» разработан в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Патюкова Д.О., преподаватель первой категории филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол №_10_ от «_29_» июня 2026 г.

Председатель ЦМК _____  В.В. Плахотина
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства – тестирование, решение кейс-задач).

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	31	Знать современную научную и профессиональную терминологию
	32	Знать возможные траектории профессионального развития и самообразования
	33	Знать психологические основы деятельности коллектива
	34	Знать психологические особенности личности
	35	Знать особенности социального и культурного контекста
	36	Знать сущность гражданско-патриотической позиции
	37	Знать традиционные общечеловеческие ценности, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений
	38	Знать значимость профессиональной деятельности по специальности
	У1	Уметь применять современную научную профессиональную терминологию
	У2	Уметь определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
	У3	Уметь организовывать работу коллектива и команды
	У4	Уметь взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
	У5	Уметь проявлять толерантность в рабочем коллективе.
	У6	Уметь проявлять гражданско-патриотическую позицию
	У7	Уметь демонстрировать осознанное поведение
	У8	Уметь описывать значимость своей специальности

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической и практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1 Основные характеристики процесса общения	31	Дает определение общения, называет его структуру (коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны) и функции (информационная, регулятивная, аффективная).	Устный опрос по теме Тест по теме вопр 9, 10 Практическое задание 1.1	Тест/кейс
	33	Описывает психологические основы взаимодействия людей в процессе общения (потребность в общении, мотивы, механизмы восприятия)	Устный опрос по теме Тест по теме вопр 9 Практическое задание 1.2	
	У1	Применяет профессиональную терминологию (общение, коммуникация, взаимодействие, восприятие) при устном описании предложенной ситуации общения	Тест по теме вопр 9, 10 Практическое задание 1.1; 1.2	
	У4	Приводит примеры различных видов общения (формальное/неформальное, вербальное/невербальное) в контексте профессиональной деятельности в туризме	Тест по теме вопр 9, 10 Практическое задание 1.1; 1.2	
Тема 2 Установление контакта	32	Перечисляет этапы установления контакта (ориентация, фаза приветствия, фаза «настройки») и факторы, влияющие на успешность первого впечатления.	Устный опрос по теме Тест по теме вопр 9, 10 Практическое задание 2.1	Тест/кейс

Тема 3. Перцептивная сторона общения				
	34	Описывает психологические особенности личности, влияющие на установление контакта (экстраверсия/интроверсия, открытость, тревожность).	Устный опрос по теме Тест по теме вопр 10 Практическое задание 2.2	
	У2	Выстраивает индивидуальную траекторию саморазвития навыков установления контакта (определяет свои слабые стороны и способы их коррекции).	Практическое задание 2.2	
	У3	Организует работу в паре/группе для отработки техник знакомства и установления контакта с клиентом (ролевая игра «Встреча туриста»).	Тест по теме вопр 9 Практическое задание 2.3 Тест по теме вопр 10	
	У4	Моделирует диалог приветствия и начала взаимодействия с клиентом с соблюдением правил этикета и активного слушания.	Практическое задание 2.3	
	31	Трактует понятие «социальная перцепция», называет механизмы восприятия (идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация).	Устный опрос по теме Тест по теме вопр 9 Практическое задание 3.1	
	35	Описывает особенности восприятия людей с учетом социального и культурного контекста (различия в невербальном поведении, этикете, проксемике).	Устный опрос по теме Тест по теме вопр 10 Практическое задание 3.3	Тест/кейс

Тема 4. Эмоции и чувства в общении	У1	Использует термины «перцепция», «эмпатия», «рефлексия», «стереотип» при анализе кейсов по восприятию туристами друг друга и персонала.	Тест по теме вопр 9 Практическое задание 3.1; 3.3	
	У5	Проявляет толерантность при интерпретации поведения представителей других культур, избегая негативных стереотипов в рабочем коллективе и при общении с клиентами.	Тест по теме вопр 10 Практическое задание 3.1; 3.2; 3.3	
	У7	Демонстрирует осознанное поведение: анализирует собственные стереотипы восприятия и корректирует их при взаимодействии с коллегами и клиентами.	Тест по теме вопр 10 Практическое задание 3.2	
	34	Называет и классифицирует основные эмоции и чувства, возникающие в деловом общении; описывает их влияние на поведение личности.	Устный опрос по теме Тест по теме вопр 9 Практическое задание 4.1	Тест/кейс
	37	Объясняет роль общечеловеческих ценностей (уважение, достоинство, доброжелательность) в регуляции эмоциональных проявлений в коллективе.	Устный опрос по теме Тест по теме вопр 9, 10 Практическое задание 4.3	
	У4	Взаимодействует с коллегами и клиентами, управляя собственными эмоциями и проявляя эмпатию в конфликтных и напряженных ситуациях.	Тест по теме вопр 9, 10 Практическое задание 4.2	
	У7	Демонстрирует осознанное поведение: распознает свои эмоциональные реакции и выбирает конструктивные способы их выражения в профессиональной среде.		

	У8	Описывает значимость эмоциональной компетентности специалиста туризма для создания комфортной атмосферы и лояльности клиентов.	Тест по теме воп 9 Практическое задание 4.3	
Тема 5. Коммуникативная сторона общения	31	Трактует понятия «вербальная коммуникация», «невербальная коммуникация», «барьеры общения»; перечисляет их виды.	Устный опрос по теме Тест по теме воп 9 Практическое задание 5.1	Тест/кейс
	36	Формулирует сущность гражданско-патриотической позиции как основы уважительного общения с представителями разных национальностей.	Тест по теме воп 10 Практическое задание 5.3	
	У1	Применяет профессиональную терминологию (коммуникативные барьеры, обратная связь, активное слушание) при анализе диалогов и кейсов.	Тест по теме воп 9 Практическое задание 5.1	
	У2	Определяет направления самообразования для развития коммуникативных навыков (чтение специальной литературы, участие в тренингах, практика публичных выступлений).	Тест по теме воп 9 Практическое задание 5.2	
	У6	Проявляет гражданско-патриотическую позицию: аргументированно и уважительно представляет культурное наследие своей страны в общении с иностранными туристами.	Тест по теме воп 10 Практическое задание 5.3	
	У8	Описывает значимость своей специальности через коммуникативный аспект (умение донести информацию, создать	Тест по теме воп 10 Практическое задание 5.3; 5.4	

		положительный имидж, обеспечить безопасность).		
Тема 6. Интерактивная сторона общения	33	Описывает психологические основы взаимодействия в коллективе (совместная деятельность, распределение ролей, групповая динамика, сплоченность).	Устный опрос по теме Тест по теме воп 9 Практическое задание 6.1; 6.2	Тест/кейс
	38	Объясняет значимость профессиональной деятельности по специальности в контексте командного взаимодействия и достижения общих целей.	Тест по теме воп 10 Практическое задание 6.4; 6.5	
	У3	Организовывает работу коллектива/команды при решении профессиональной задачи (распределяет роли, координирует действия, разрешает разногласия).	Тест по теме воп 9, 10 Практическое задание 6.2; 6.5	
	У4	Взаимодействует с коллегами, руководством и клиентами в ходе совместной деятельности, используя техники убеждения, аргументации и конструктивной критики.	Тест по теме воп 9 Практическое задание 6.3	
	У5	Проявляет толерантность в рабочем коллективе при возникновении разногласий, находя компромиссные решения без конфликтов.	Практическое задание 6.2; 6.3	
	У6	Демонстрирует гражданско-патриотическую позицию как часть корпоративной культуры (уважение к символам страны, историческим фактам при работе с группами).	Тест по теме воп 10 Практическое задание 6.4	

4 Описание процедуры оценивания

Уровень образовательных достижений обучающихся по дисциплине оценивается по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом.

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: устное сообщение).

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области. **2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы (оценочные средства: письменное задание).

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Пр продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы. **2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания для текущей аттестации

Тип задания	Количество	Максимальный балл
1. С выбором одного правильного ответа	2 вопроса	по 1 баллу = 2 балла
2. На соответствие (4 пары)	2 вопроса	по 4 балла = 8 баллов
3. С множественным выбором (2–3 правильных ответа)	2 вопроса	по 2–3 балла = 4–6 баллов
4. На установление последовательности	2 вопроса	по 4 балла = 8 баллов
5. Открытые вопросы	2 вопроса	по 5 баллов = 10 баллов
ИТОГО за тему	10 заданий	32–34 балла

Для одной темы (максимум 32–34 балла)

Отметка	Баллы	% выполнения
5 (отлично)	29–34	85–100%
4 (хорошо)	23–28	68–84%
3 (удовлетворительно)	16–22	50–67%
2 (неудовлетворительно)	0–15	0–49%

Критерии для 9 и 10 вопросов

Тема 1

9 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Полнота раскрытия значения общения 2 балла

Аргументация с примерами из туризма 2 балла

Структура и логичность ответа 1 балл

10 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Правильное определение всех сторон общения 2 балла

Аргументация каждой стороны 2 балла

Структура ответа 1 балл

Тема 2

9 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Раскрытие влияния невербального поведения 2 балла

Примеры открытых и закрытых поз 2 балла

Структура ответа 1 балл

10 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Наличие плана из 4 и более пунктов 2 балла

Обоснование каждого направления 2 балла

Структура ответа 1 балл

Тема 3

9 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Раскрытие сущности эмпатии 2 балла

Описание применения в туризме с примерами 2 балла

Структура ответа 1 балл

10 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Анализ влияния стереотипов 2 балла

Способы преодоления стереотипов 2 балла

Структура ответа 1 балл

Тема 4

9 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Раскрытие понятия эмоционального интеллекта 2 балла

Примеры из практики туризма 2 балла

Структура ответа 1 балл

10 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Анализ ситуации 2 балла

Конструктивные способы решения 2 балла

Структура ответа 1 балл

Тема 5

9 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Определение барьера 2 балла

Способы преодоления 2 балла

Структура ответа 1 балл

10 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Раскрытие гражданско-патриотической позиции 2 балла

Примеры проявления в общении с иностранцами 2 балла

Структура ответа 1 балл

Тема 6

9 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Характеристика стилей руководства 2 балла

Влияние на коллектив 2 балла

Выбор эффективного стиля с обоснованием 1 балл

10 вопрос Критерии оценки 5 баллов

Сценарий программы 2 балла

Описание целей и этапов 2 балла

Ожидаемые результаты 1 балл

Критерии оценивания тестового задания для промежуточной аттестации

Время 90 мин

Шкала перевода баллов в отметки

Тип задания	Количество вопросов	Балл за вопрос	Максимальный балл
С выбором одного правильного ответа	10	1	10
На соответствие	10	4	40
С множественным выбором	10	3	30
На установление последовательности	10	4	40
Открытые вопросы	10	5	50
ИТОГО	50	—	170

Шкала перевода баллов в отметки

Отметка	Баллы	% выполнения
5 (отлично)	153–170	90–100%
4 (хорошо)	128–152	75–89%
3 (удовлетворительно)	85–127	50–74%
2 (неудовлетворительно)	0–84	0–49%

Критерии оценки открытых вопросов (по 5 баллов)

Критерий	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
Полнота раскрытия темы	Полное	Почти полное	Частичное	Слабое	Фрагментарное	Отсутствует
Аргументация и примеры	Развернутая с примерами	Есть, но мало примеров	Слабая аргументация	Без примеров	Без аргументов	Отсутствует
Структура и логика	Отличная	Хорошая	Удовлетворительная	Нарушена	Слабая	Отсутствует
Профессиональная терминология	Используется верно	В основном верно	С ошибками	Грубые ошибки	Не используется	Отсутствует

Критерии оценки кейсов:

Каждый кейс оценивается по **10-балльной** шкале:

Критерий	Максимальный балл	Что оценивается
1. Анализ ситуации	3 балла	Глубина и полнота анализа, умение выделить ключевые проблемы, понимание психологических механизмов
2. Аргументация и обоснование	3 балла	Логичность, убедительность, использование примеров, опора на теоретические знания
3. Предложенные решения	3 балла	Практичность, реалистичность, конкретность, инновационность, учет всех заинтересованных сторон
4. Использование профессиональной терминологии	1 балл	Корректное и уместное использование терминов (общение, коммуникация, перцепция, эмпатия, толерантность, групповая динамика и др.)
ИТОГО	10 баллов	

ШКАЛА ПЕРЕВОДА БАЛЛОВ В ОТМЕТКИ (ДЛЯ ОДНОГО КЕЙСА)

Отметка	Баллы	% выполнения	Характеристика уровня подготовки
5 (отлично)	9–10	90–100%	Студент демонстрирует глубокое понимание ситуации, убедительную аргументацию, предлагает практические решения, свободно владеет терминологией. Ответ структурирован и профессионален
4 (хорошо)	7–8	70–89%	Студент хорошо анализирует ситуацию, приводит аргументы, предлагает правильные решения, использует термины, но допускает незначительные упущения или неточности
3 (удовлетворительно)	5–6	50–69%	Студент выделяет основные проблемы, но анализ поверхностный, аргументация слабая, решения не

Отметка	Баллы	% выполнения	Характеристика уровня подготовки
			всегда конкретны, термины используются с ошибками
2 (неудовлетворительно)	0–4	0–49%	Студент не анализирует ситуацию, не приводит аргументов, не предлагает решений, не владеет терминологией или допускает грубые ошибки

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
------------------------------------	---

«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5 Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для устного собеседования

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

1. Дайте определение понятию «общение». Назовите основные функции общения.
2. Перечислите и кратко охарактеризуйте три стороны общения (коммуникативная, перцептивная, интерактивная).
3. В чем отличие понятий «общение» и «коммуникация»? Приведите примеры из профессиональной сферы туризма.
4. Назовите виды общения по содержанию (формальное/неформальное, деловое/межличностное, вербальное/невербальное).
5. Какие потребности человека реализуются в процессе общения? Раскройте их кратко.
6. Охарактеризуйте структуру общения по модели Г.М. Андреевой.
7. Приведите примеры формального и неформального общения в работе специалиста туризма.
8. Какое значение имеет общение в профессиональной деятельности работника сферы гостеприимства?
9. Назовите механизмы психологического воздействия в процессе общения.
10. Проанализируйте предложенную ситуацию общения (кейс): определите, какие стороны общения в ней проявлены.

Тема 2. Установление контакта

1. Перечислите основные этапы установления межличностного контакта.
2. Что такое «фаза приветствия» и «фаза настройки»? Опишите их содержание.
3. Какие факторы влияют на успешность первого впечатления при установлении контакта?
4. Опишите психологические особенности личности, влияющие на установление контакта (экстраверсия, интроверсия, открытость, тревожность).
5. Какие техники активного слушания помогают установить эффективный контакт с клиентом?
6. Составьте алгоритм действий специалиста туризма при первой встрече с туристом.
7. Как преодолеть психологические барьеры при установлении контакта с незнакомым человеком?
8. Опишите, как влияет невербальное поведение (мимика, жесты, поза, дистанция) на установление контакта.
9. Разыграйте диалог приветствия с туристом с соблюдением правил делового этикета.
10. Разработайте индивидуальный план саморазвития навыков установления контакта на ближайший месяц.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

1. Что такое «социальная перцепция»? Дайте определение и раскройте сущность.
2. Перечислите и охарактеризуйте основные механизмы социальной перцепции (идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация, каузальная атрибуция).
3. В чем заключается сущность эмпатии и как она проявляется в профессиональной деятельности?
4. Что такое стереотип восприятия? Приведите примеры культурных стереотипов в туризме.

5. Опишите особенности восприятия человека человеком в зависимости от культурного контекста (на примере разных стран).
6. Какие невербальные сигналы в разных культурах могут привести к неверному восприятию и недопониманию?
7. Проанализируйте кейс: почему туристы из разных стран по-разному интерпретируют поведение гида?
8. Как избежать негативных стереотипов при восприятии представителей других национальностей в рабочем коллективе?
9. Заполните рефлексивный дневник: проанализируйте свои собственные стереотипы и способы их коррекции.
10. Какую роль играет эффект ореола (ореол восприятия) при формировании первого впечатления о человеке?

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

1. Дайте определение эмоциям и чувствам. В чем их отличие?
2. Перечислите основные виды эмоций и чувств, возникающих в деловом общении.
3. Охарактеризуйте влияние эмоционального состояния личности на поведение в коллективе.
4. Какие общечеловеческие ценности (уважение, достоинство, доброжелательность) помогают регулировать эмоциональные проявления в коллективе?
5. Как эмоциональный интеллект влияет на эффективность профессионального общения?
6. Назовите способы управления собственными эмоциями в стрессовых и конфликтных ситуациях.
7. Что такое эмпатия и как она помогает специалисту туризма взаимодействовать с клиентами?
8. Проанализируйте ситуацию (кейс): выберите конструктивные способы выражения эмоций при конфликте с клиентом.
9. Как предотвратить эмоциональное выгорание в профессиональной сфере обслуживания?
10. Напишите мини-эссе на тему: «Почему эмоциональная компетентность важна для специалиста туризма».

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

1. Дайте определение вербальной и невербальной коммуникации. Приведите примеры.
2. Перечислите основные виды невербальных средств общения (мимика, жесты, позы, проксемика, паралингвистика).
3. Что такое коммуникативные барьеры? Назовите их виды (барьеры понимания, языковые, социокультурные, психологические).
4. Какие техники активного слушания способствуют эффективной коммуникации?
5. Как обеспечить эффективную обратную связь при взаимодействии с клиентом?
6. Как проявляется гражданско-патриотическая позиция в общении с иностранными туристами?
7. Подготовьте презентацию на тему «Культурное наследие России» для выступления перед иностранной туристической группой.
8. Проанализируйте диалог (кейс): определите, какие коммуникативные барьеры в нем проявились и как их преодолеть.
9. Составьте индивидуальный образовательный маршрут для развития коммуникативных навыков (изучение литературы, тренинги, практика).
10. Опишите значимость своей специальности через коммуникативный аспект: как умение донести информацию и создать положительный имидж влияет на успех в профессии.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

1. Что такое интерактивная сторона общения? Раскройте ее сущность.
2. Каковы психологические основы совместной деятельности в коллективе?
3. Перечислите и охарактеризуйте основные роли, которые выполняют участники команды в процессе взаимодействия.
4. Что такое групповая динамика и сплоченность коллектива? Как они влияют на результат работы?
5. Охарактеризуйте стили руководства и их влияние на взаимодействие в коллективе.
6. Какие техники аргументации и убеждения эффективны при взаимодействии с коллегами и клиентами?
7. Как проявлять толерантность в рабочем коллективе при возникновении разногласий и поиске компромиссных решений?
8. Проведите деловую игру: распределите роли в команде для решения профессиональной задачи (организация тура) и проанализируйте взаимодействие.
9. Как гражданско-патриотическая позиция может проявляться как часть корпоративной культуры в туристической компании?
10. Разработайте сценарий туристической программы с элементами патриотического воспитания и командного взаимодействия.

5.2 Тестовые задания

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

1. Задания с выбором одного правильного ответа (по 1 баллу)

Задание 1.1. Процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности, называется:

- А) Коммуникация
- Б) Общение
- В) Взаимодействие
- Г) Восприятие

Задание 1.2. Какая функция общения заключается в обмене информацией между участниками?

- А) Регулятивная
- Б) Аффективная
- В) Информационная
- Г) Перцептивная

2. Задания на соответствие (по 4 балла, по 1 баллу за каждое верное соответствие)

Задание 1.3. Установите соответствие между сторонами общения и их характеристиками:

Сторона общения	Характеристика
1. Коммуникативная	А. Организация совместного взаимодействия
2. Перцептивная	Б. Обмен информацией
3. Интерактивная	В. Восприятие и понимание людьми друг друга

Задание 1.4. Установите соответствие между видами общения и их примерами:

Вид общения	Пример
1. Формальное общение	А. Дружеская беседа с туристом
2. Неформальное общение	Б. Инструктаж по технике безопасности
3. Вербальное общение	В. Улыбка гида
4. Невербальное общение	Г. Устное объяснение маршрута

3. Задания с множественным выбором (по 2–3 балла)

Задание 1.5. Выберите функции общения (3 правильных ответа):

- А) Информационная
- Б) Регулятивная
- В) Познавательная
- Г) Аффективная
- Д) Производственная

Правильные ответы: А, Б, Г (по 1 баллу за каждый верный ответ, максимум 3 балла)

Задание 1.6. Выберите механизмы психологического воздействия в процессе общения (3 правильных ответа):

- А) Убеждение
- Б) Внушение
- В) Наблюдение
- Г) Заражение
- Д) Подражание

4. Задания на установление последовательности (по 4 балла)

Задание 1.7. Установите правильную последовательность структуры общения по модели Г.М. Андреевой (сверху вниз):

- А) Интерактивная сторона
- Б) Коммуникативная сторона
- В) Перцептивная сторона

Задание 1.8. Установите правильную последовательность этапов развития общения:

- А) Обмен эмоциями
- Б) Установление контакта
- В) Завершение общения
- Г) Обмен информацией

5. Открытые вопросы (по 5 баллов)

Задание 1.9. Дайте определение понятию «общение». Опишите его основные функции и приведите примеры каждой функции из профессиональной деятельности специалиста туризма.

Задание 1.10. Проанализируйте следующую ситуацию: гид объясняет туристам маршрут, одновременно наблюдая за их реакцией и организуя группу для движения. Определите, какие стороны общения проявлены в данной ситуации, и обоснуйте свой ответ.

ТЕМА 2. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

1. Задания с выбором одного правильного ответа (по 1 баллу)

Задание 2.1. Что из перечисленного является первым этапом установления межличностного контакта?

- А) Фаза взаимодействия
- Б) Фаза настройки
- В) Ориентация
- Г) Завершение контакта

Задание 2.2. Какое качество личности характеризуется общительностью и направленностью на внешний мир?

- А) Интроверсия
- Б) Экстраверсия
- В) Тревожность
- Г) Ригидность

2. Задания на соответствие (по 4 балла)

Задание 2.3. Установите соответствие между этапами установления контакта и их содержанием:

Этап

Содержание

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Фаза приветствия | А. Поиск общей темы, снятие напряжения |
| 2. Фаза настройки | Б. Установление зрительного контакта, представление |
| 3. Ориентация | В. Непосредственное взаимодействие |
| 4. Фаза взаимодействия | Г. Оценка ситуации и партнера |

Задание 2.4. Установите соответствие между техниками активного слушания и их описанием:

- | Техника | Описание |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. Перефразирование | А. «Вы выглядите обеспокоенным» |
| 2. Уточняющие вопросы | Б. «Правильно ли я понял, что...» |
| 3. Отражение чувств | В. «Что именно Вы имеете в виду?» |
| 4. Резюмирование | Г. «Итак, мы договорились о...» |

3. Задания с множественным выбором (по 2–3 балла)

Задание 2.5. Какие факторы влияют на успешность первого впечатления? (4 правильных ответа):

- А) Внешний вид
- Б) Уровень интеллекта
- В) Улыбка
- Г) Пунктуальность
- Д) Жесты и мимика

Задание 2.6. Какие психологические особенности личности влияют на установление контакта? (3 правильных ответа):

- А) Экстраверсия
- Б) Цвет глаз
- В) Тревожность
- Г) Самооценка
- Д) Рост

4. Задания на установление последовательности (по 4 балла)

Задание 2.7. Установите правильную последовательность алгоритма действий специалиста при первой встрече с туристом:

- А) Задать открытый вопрос
- Б) Представиться
- В) Поприветствовать
- Г) Предложить помощь

Задание 2.8. Установите правильную последовательность этапов установления контакта:

- А) Фаза взаимодействия
- Б) Ориентация
- В) Фаза настройки
- Г) Фаза приветствия

5. Открытые вопросы (по 5 баллов)

Задание 2.9. Составьте алгоритм действий специалиста туризма при установлении контакта с клиентом. Опишите каждый этап и приведите пример диалога.

Задание 2.10. Опишите, как невербальное поведение влияет на установление контакта.

Приведите примеры открытых и закрытых поз и их воздействия на собеседника.

ТЕМА 3. ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

1. Задания с выбором одного правильного ответа (по 1 баллу)

Задание 3.1. Процесс восприятия, понимания и оценки людьми друг друга называется:

- А) Интеракция
- Б) Социальная перцепция
- В) Коммуникация
- Г) Рефлексия

Задание 3.2. Способность понимать и разделять чувства другого человека называется:

- А) Идентификация

- Б) Эмпатия
- В) Стереотипизация
- Г) Рефлексия

2. Задания на соответствие (по 4 балла)

Задание 3.3. Установите соответствие между механизмами социальной перцепции и их определениями:

Механизм

Определение

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Идентификация | А. Восприятие через упрощенные шаблоны |
| 2. Эмпатия | Б. Осознание того, как меня воспринимают другие |
| 3. Рефлексия | В. Уподобление себя другому |
| 4. Стереотипизация | Г. Понимание чувств другого человека |

Задание 3.4. Установите соответствие между культурными особенностями и их проявлениями в общении:

Культурная особенность

Проявление

- | | |
|------------------------|---------------------------------------|
| 1. Проксемика | А. Значение улыбки в разных культурах |
| 2. Мимика | Б. Дистанция между собеседниками |
| 3. Жестикуляция | В. Низкий поклон в Японии |
| 4. Правила приветствия | Г. Жест «ОК» в разных странах |

3. Задания с множественным выбором (по 2–3 балла)

Задание 3.5. Выберите механизмы социальной перцепции (4 правильных ответа):

- А) Идентификация
- Б) Эмпатия
- В) Рефлексия
- Г) Стереотипизация

Д) Аргументация

Задание 3.6. Какие факторы могут привести к искажению восприятия человека человеком? (3 правильных ответа):

- А) Эффект ореола
- Б) Стереотипы
- В) Уровень образования
- Г) Предубеждения
- Д) Цвет одежды

4. Задания на установление последовательности (по 4 балла)

Задание 3.7. Установите правильную последовательность процессов социальной перцепции:

- А) Интерпретация поведения
- Б) Восприятие внешности
- В) Формирование образа
- Г) Прогнозирование поведения

Задание 3.8. Установите правильную последовательность действий при преодолении негативных стереотипов:

- А) Задавать уточняющие вопросы
- Б) Осознать свои предубеждения

В) Развивать эмпатию

Г) Изучать культуру других народов

5. Открытые вопросы (по 5 баллов)

Задание 3.9. Раскройте сущность понятия «социальная перцепция». Перечислите и охарактеризуйте основные механизмы социальной перцепции.

Задание 3.10. Приведите примеры культурных стереотипов в туризме. Опишите, как они могут влиять на восприятие туристов и сотрудников, и предложите способы их преодоления.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

1. Вопрос с одним правильным ответом (1 балл)

Задание 4.1. В чем отличие чувств от эмоций?

- А) Чувства кратковременны, эмоции устойчивы
- Б) Эмоции кратковременны, чувства устойчивы и осознанны
- В) Это одно и то же
- Г) Эмоции более осознанны, чем чувства

Задание 4.2. Какая общечеловеческая ценность помогает регулировать эмоциональные проявления в коллективе?

- А) Конкуренция
- Б) Уважение к достоинству личности
- В) Индивидуализм
- Г) Амбициозность

2. Вопросы на соответствие (по 4 пары, 4 балла)

Задание 4.3. Установите соответствие между эмоциональными состояниями и их характеристиками:

Эмоциональное состояние	Характеристика
1. Радость	А. Реакция на опасность
2. Гнев	Б. Положительное переживание успеха
3. Страх	В. Реакция на неожиданность
4. Удивление	Г. Негативная реакция на препятствие

Задание 4.4. Установите соответствие между способами управления эмоциями и их описанием:

Способ управления	Описание
1. Глубокое дыхание	А. Сознательное изменение отношения к ситуации
2. Пауза перед ответом	Б. Техника, позволяющая избежать импульсивной реакции
3. «Я-сообщения»	В. Физическая техника снижения напряжения
4. Самоубеждение	Г. Высказывание от первого лица без обвинений

3. Вопросы с множественным выбором (2–3 балла)

Задание 4.5. Какие общечеловеческие ценности способствуют гармонизации межличностных отношений в коллективе? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Доброжелательность
- Б) Терпимость
- В) Соперничество
- Г) Честность
- Д) Взаимопомощь
- Е) Безразличие

Задание 4.6. Какие способы помогают предотвратить эмоциональное выгорание в сфере обслуживания? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Регулярные перерывы в работе
- Б) Физическая активность
- В) Постоянное накопление стресса
- Г) Поддержка коллег
- Д) Хобби и психологическая саморегуляция
- Е) Игнорирование своих эмоций

4. Вопросы на установление последовательности (по 4 балла)

Задание 4.7. Установите правильную последовательность действий при управлении эмоциями в конфликтной ситуации:

- А) Предложить альтернативное решение
- Б) Сделать паузу и сделать глубокий вдох

В) Использовать «Я-сообщение»

Г) Проанализировать ситуацию

Задание 4.8. Расположите виды эмоций по степени их интенсивности (от слабой к сильной):

А) Гнев

Б) Раздражение

В) Ярость

Г) Недовольство

5. Открытые вопросы (по 5 баллов)

Задание 4.9. Опишите, как эмоциональный интеллект влияет на эффективность профессионального общения в сфере туризма. Приведите примеры из практики.

Задание 4.10. Проанализируйте конфликтную ситуацию с клиентом: турист недоволен качеством обслуживания и повышает голос. Предложите конструктивные способы выражения эмоций и разрешения ситуации.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

1. Вопрос с одним правильным ответом (1 балл)

Задание 5.1. Что относится к невербальным средствам общения?

А) Устная речь

Б) Письменная речь

В) Мимика и жесты

Г) Текст инструкции

Задание 5.2. Какой барьер возникает из-за непонимания значений слов и терминов?

А) Фонетический

Б) Семантический

В) Логический

Г) Психологический

2. Вопросы на соответствие (по 4 пары, 4 балла)

Задание 5.3. Установите соответствие между видами коммуникативных барьеров и их характеристиками:

Вид барьера

Характеристика

1. Фонетический

А. Разная логика мышления

2. Семантический

Б. Непонимание значений слов

3. Логический

В. Недоверие и предубеждения

4. Психологический

Г. Плохая дикция, невнятная речь

Задание 5.4. Установите соответствие между техниками активного слушания и их примерами:

Техника

Пример

1. Перефразирование

А. «Вам кажется, что мы вас не слышали?»

2. Уточняющий вопрос

Б. «Правильно ли я понял, что вы хотите...»

3. Отражение чувств

В. «Давайте подведем итог: мы договорились о...»

4. Резюмирование

Г. «Вы выглядите расстроенным, давайте разберемся»

Ответы:

3. Вопросы с множественным выбором (2–3 балла)

Задание 5.5. Какие средства относятся к невербальной коммуникации? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

А) Мимика

Б) Жесты

В) Письменная речь

Г) Зрительный контакт

Д) Проксемика (дистанция)

Е) Устная речь

Задание 5.6. Что способствует эффективной обратной связи при взаимодействии с клиентом?

(Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Конкретность и доброжелательность
- Б) Использование «Я-сообщений»
- В) Критика личности клиента
- Г) Аргументированность
- Д) Уточнение, правильно ли вас поняли
- Е) Использование сложных терминов

4. Вопросы на установление последовательности (по 4 балла)

Задание 5.7. Установите правильную последовательность этапов эффективной коммуникации:

- А) Получение обратной связи
- Б) Кодирование информации (выбор слов)
- В) Передача сообщения
- Г) Понимание и интерпретация

Задание 5.8. Расположите виды коммуникативных барьеров в порядке их проявления в процессе общения:

- А) Семантический
- Б) Фонетический
- В) Психологический
- Г) Социокультурный

5. Открытые вопросы (по 5 баллов)

Задание 5.9. Проанализируйте диалог: гид использует профессиональный термин «анимационная программа», который непонятен туристу. Определите, какой коммуникативный барьер возник, и предложите способы его преодоления.

Задание 5.10. Опишите, как гражданско-патриотическая позиция может проявляться в общении специалиста туризма с иностранными туристами. Приведите конкретные примеры.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

1. Вопрос с одним правильным ответом (1 балл)

Задание 6.1. Что такое интерактивная сторона общения?

- А) Обмен информацией
- Б) Восприятие людьми друг друга
- В) Организация совместного взаимодействия
- Г) Эмоциональный обмен

Задание 6.2. Какой стиль руководства характеризуется высоким уровнем контроля и жесткой дисциплиной?

А) Демократический

- Б) Либеральный
- В) Авторитарный
- Г) Ситуативный

2. Вопросы на соответствие (по 4 пары, 4 балла)

Задание 6.3. Установите соответствие между стадиями групповой динамики и их характеристиками:

Стадия	Характеристика
1. Формирование	А. Активная работа, достижение целей
2. Конфликт	Б. Завершение деятельности, расставание
3. Нормирование	В. Знакомство, ориентация в группе
4. Работа	Г. Возникновение разногласий, борьба за роли

Задание 6.4. Установите соответствие между ролями в команде и их функциями:

Роль	Функция
1. Лидер	А. Предлагает новые идеи и подходы
2. Генератор идей	Б. Оценивает риски и критикует

3. Критик

В. Организует работу группы

4. Исполнитель

Г. Реализует поставленные задачи

3. Вопросы с множественным выбором (2–3 балла)

Задание 6.5. Какие факторы способствуют сплоченности коллектива? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

А) Общие цели

Б) Взаимопомощь

В) Конфликтность

Г) Доверие

Д) Позитивный психологический климат

Е) Изоляция членов группы

Задание 6.6. Какие техники аргументации и убеждения эффективны в деловом общении? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

А) Факты и цифры

Б) Ссылки на авторитеты

В) Игнорирование мнения оппонента

Г) Выгода для собеседника

Д) Метод «да-и»

Е) Использование манипуляций

4. Вопросы на установление последовательности (по 4 балла)

Задание 6.7. Установите правильную последовательность стадий групповой динамики:

А) Работа

Б) Конфликт

В) Формирование

Г) Нормирование

Задание 6.8. Расположите действия при разрешении разногласий в коллективе в правильной последовательности:

А) Предложить компромисс

Б) Выслушать мнение оппонента

С) Найти общие интересы

Д) Принять совместное решение

5. Открытые вопросы (по 5 баллов)

Задание 6.9. Охарактеризуйте стили руководства и опишите их влияние на взаимодействие в коллективе в сфере туризма. Какой стиль является наиболее эффективным и почему?

Задание 6.10. Разработайте сценарий туристической программы с элементами патриотического воспитания и командного взаимодействия. Опишите цели, этапы и ожидаемые результаты.

5.3 Практические задания

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

Практическое задание 1.1. Анализ ситуации общения

Опишите любую профессиональную ситуацию из сферы туризма (встреча туристов, экскурсия, разрешение конфликта, инструктаж и т.д.) и выполните её анализ по плану:
определите вид общения (формальное/неформальное, вербальное/невербальное);
выделите стороны общения (коммуникативная, перцептивная, интерактивная);
назовите функции общения, реализованные в данной ситуации.

Практическое задание 1.2. Составление памятки

Составьте памятку для молодого специалиста туризма на тему: «Психологические основы взаимодействия с туристами». Включите в неё:

определение общения и его функций;
 характеристику трех сторон общения;
 примеры эффективного и неэффективного общения в туризме.

Тема 2. Установление контакта

Практическое задание 2.1. Разработка алгоритма установления контакта

Разработайте пошаговый алгоритм установления контакта с туристом при первой встрече. Для каждого этапа опишите:

действия специалиста;
 примерные фразы;
 невербальное сопровождение (мимика, жесты, поза).

Практическое задание 2.2. Самодиагностика и план саморазвития

Проведите самооценку своих навыков установления контакта по следующим критериям: умение слушать, открытость, умение задавать вопросы, контроль невербалики. Определите 3–4 слабые стороны и составьте индивидуальный план их коррекции на 1 месяц (конкретные действия, сроки, ожидаемые результаты).

Практическое задание 2.3. Ролевая игра «Встреча туриста»

В паре разыграйте ситуацию первой встречи гида с туристической группой. Один студент исполняет роль гида, другой – туриста (или группы). После игры проведите анализ: что было сделано правильно, какие ошибки допущены, как можно улучшить контакт.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Практическое задание 3.1. Анализ кейса по восприятию

Проанализируйте ситуацию: гид из России работает с группой японских туристов. Он активно жестикулирует, смотрит прямо в глаза, громко говорит и часто хлопает собеседников по плечу. Туристы выглядят напряженными и отстраненными.

Определите, какие механизмы восприятия здесь задействованы.

Объясните, почему возникло недопонимание.

Предложите способы коррекции поведения гида с учетом культурного контекста.

Практическое задание 3.2. Рефлексивный дневник стереотипов

В течение недели фиксируйте ситуации, в которых вы замечали у себя проявление стереотипов в восприятии других людей (в том числе в учебной или профессиональной среде). По каждой ситуации опишите:

что произошло;
 какой стереотип проявился;
 как вы его скорректировали или планируете скорректировать.

Практическое задание 3.3. Сравнительный анализ невербальных особенностей

Составьте сравнительную таблицу особенностей невербального поведения (дистанция, жесты, мимика, правила приветствия) для 3–4 стран (например, Россия, Япония, Италия, Финляндия). Опишите, как эти различия могут повлиять на восприятие туристами гида.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

Практическое задание 4.1. Классификация эмоций в кейсах

Для каждой из предложенных профессиональных ситуаций (конфликт с клиентом, похвала руководства, нестандартная просьба туриста, срыв тура) определите:

какие эмоции и чувства возникают у участников;
 как они влияют на поведение;
 какие общечеловеческие ценности помогают регулировать эти проявления.

Практическое задание 4.2. Управление эмоциями в конфликте (кейс)

Разберите ситуацию: турист возмущен тем, что номер в отеле не соответствует заявленному. Он повышает голос, использует грубые выражения. Предложите пошаговый план действий специалиста:

как управлять своими эмоциями;
 как реагировать на эмоции клиента;
 как конструктивно разрешить ситуацию.
 Опишите примерные фразы и невербальные действия.

Практическое задание 4.3. Эссе «Эмоциональная компетентность в туризме»

Напишите эссе-рассуждение на тему: «Почему эмоциональная компетентность является ключевым качеством специалиста в сфере туризма». Приведите не менее 3 аргументов и 2 примеров из практики.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

Практическое задание 5.1. Анализ диалога на барьеры

Вам предложен диалог между гидом и туристом (текст прилагается). Проанализируйте его: определите виды коммуникативных барьеров, возникших в диалоге; объясните причины их появления; предложите, как их можно было преодолеть; переформулируйте неудачные реплики гида на корректные.

Практическое задание 5.2. Индивидуальный образовательный маршрут по развитию коммуникативных навыков

Составьте индивидуальный план самообразования на 3 месяца по развитию коммуникативных навыков. Включите:
 конкретные цели;
 перечень литературы, курсов, тренингов;
 практические упражнения для ежедневной отработки;
 способы самоконтроля и оценки прогресса.

Практическое задание 5.3. Подготовка презентации «Культурное наследие России»

Подготовьте и представьте фрагмент презентации (5–7 минут) для иностранных туристов на тему культурного наследия России. В выступлении продемонстрируйте:
 аргументированность и уважительность;
 использование доступного языка без сложных терминов;
 гражданско-патриотическую позицию (гордость, но без навязчивости);
 умение заинтересовать аудиторию.

Практическое задание 5.4. Описание значимости специальности через коммуникацию

Подготовьте устное или письменное высказывание на тему: «Как коммуникативные навыки определяют успех специалиста туризма». Опишите:
 как умение донести информацию влияет на безопасность туристов;
 как создание положительного имиджа влияет на лояльность;
 как коммуникация помогает в кризисных ситуациях.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

Практическое задание 6.1. Проект организации командной работы

Разработайте план организации работы команды из 5 человек для проведения туристического события (фестиваль, экскурсионный тур, корпоративный выезд). В плане отразите: распределение ролей в команде с обоснованием; этапы совместной работы; способы координации действий; механизмы разрешения возможных разногласий.

Практическое задание 6.2. Анализ групповой динамики (кейс)

Проанализируйте кейс: новая команда гидов начинает работать вместе. На первом этапе все вежливы, затем возникают споры о распределении обязанностей, потом группа находит общий язык и эффективно работает. Определите стадии групповой динамики, опишите проявления каждой стадии и предложите способы ускорения перехода к продуктивной работе.

Практическое задание 6.3. Деловая игра «Разрешение разногласий»

В группе разыграйте ситуацию: в туристической компании возникли разногласия между сотрудниками по поводу распределения бонусов за успешно проведенный сезон. Каждая сторона отстаивает свою позицию. Задание: провести совещание с использованием техник аргументации и убеждения; проявить толерантность и найти компромиссное решение; зафиксировать совместное решение.

Практическое задание 6.4. Разработка сценария патриотической программы

Разработайте сценарий однодневного туристического маршрута с элементами патриотического воспитания и командного взаимодействия. Включите: цель программы; целевая аудитория; этапы (экскурсия, квест, мастер-класс, обсуждение); описание заданий для командного взаимодействия; ожидаемые результаты.

Практическое задание 6.5. Эссе «Значимость профессии через командное взаимодействие»

Напишите эссе на тему: «Почему командное взаимодействие определяет успех специалиста в сфере туризма». Опишите, как распределение ролей, сплоченность и общие цели влияют на качество обслуживания клиентов.

6. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации

6.1 Тестовые задания

1. Вопросы с выбором одного правильного ответа (10 вопросов, 1 балл каждый)

Задание 1. Процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности, называется:

- А) Коммуникация
- Б) Общение
- В) Взаимодействие
- Г) Восприятие

Задание 2. Какая сторона общения отвечает за организацию совместного взаимодействия?

- А) Коммуникативная
- Б) Перцептивная
- В) Интерактивная
- Г) Аффективная

Задание 3. Что такое социальная перцепция?

- А) Процесс передачи информации
- Б) Процесс восприятия, понимания и оценки людьми друг друга
- В) Процесс организации совместной деятельности
- Г) Процесс эмоционального обмена

Задание 4. Какой механизм социальной перцепции заключается в уподоблении себя другому человеку?

- А) Эмпатия
- Б) Рефлексия
- В) Идентификация
- Г) Стереотипизация

Задание 5. В чем отличие чувств от эмоций?

- А) Чувства кратковременны, эмоции устойчивы
- Б) Эмоции кратковременны, чувства устойчивы и осознанны
- В) Это одно и то же
- Г) Эмоции более осознанны, чем чувства

Задание 6. Какая общечеловеческая ценность помогает регулировать эмоциональные проявления в коллективе?

- А) Конкуренция
- Б) Уважение к достоинству личности
- В) Индивидуализм
- Г) Амбициозность

Задание 7. Что относится к невербальным средствам общения?

- А) Устная речь
- Б) Письменная речь
- В) Мимика и жесты
- Г) Текст инструкции

Задание 8. Какой барьер возникает из-за непонимания значений слов и терминов?

- А) Фонетический
- Б) Семантический
- В) Логический
- Г) Психологический

Задание 9. Что такое интерактивная сторона общения?

- А) Обмен информацией
- Б) Восприятие людьми друг друга
- В) Организация совместного взаимодействия
- Г) Эмоциональный обмен

Задание 10. Какой стиль руководства характеризуется высоким уровнем контроля и жесткой дисциплиной?

- А) Демократический
- Б) Либеральный
- В) Авторитарный
- Г) Ситуативный

2. Вопросы на соответствие (10 вопросов, по 4 балла каждый, 1 балл за каждое верное соответствие)

Задание 11. Установите соответствие между сторонами общения и их характеристиками:

Сторона общения	Характеристика
1. Коммуникативная	А. Восприятие и понимание людьми друг друга
2. Перцептивная	Б. Обмен информацией между участниками
3. Интерактивная	В. Эмоциональный обмен
4. Аффективная	Г. Организация совместного взаимодействия

Задание 12. Установите соответствие между видами общения и их примерами из туризма:

Вид общения	Пример
1. Формальное	А. Дружеская беседа с туристом за ужином
2. Неформальное	Б. Инструктаж по технике безопасности
3. Вербальное	В. Улыбка гида при встрече
4. Невербальное	Г. Устное объяснение маршрута

Задание 13. Установите соответствие между этапами установления контакта и их содержанием:

Этап	Содержание
1. Ориентация	А. Обмен приветствиями, представление
2. Фаза приветствия	Б. Совместная деятельность
3. Фаза «настройки»	В. Оценка ситуации и партнера
4. Фаза взаимодействия	Г. Поиск общих тем, синхронизация

Задание 14. Установите соответствие между психологическими особенностями личности и их влиянием на установление контакта:

Особенность личности	Влияние на контакт
1. Экстраверсия	А. Склонность к переживаниям, настороженность
2. Интроверсия	Б. Легкость в общении, открытость
3. Тревожность	В. Замкнутость, трудность первого контакта
4. Высокая самооценка	Г. Уверенность, инициативность

Задание 15. Установите соответствие между механизмами социальной перцепции и их определениями:

Механизм	Определение
1. Идентификация	А. Осознание того, как меня воспринимают другие
2. Эмпатия	Б. Восприятие через упрощенные шаблоны
3. Рефлексия	В. Понимание чувств другого человека
4. Стереотипизация	Г. Уподобление себя другому человеку

Задание 16. Установите соответствие между культурными особенностями и их влиянием на восприятие:

Культурная особенность	Влияние на восприятие
1. Высокая дистанция общения	А. Воспринимается как холодность
2. Низкий поклон в Японии	Б. Жест «ОК» — оскорбление
3. Улыбка в некоторых культурах	В. Знак уважения
4. Культурные различия жестов	Г. Не всегда означает дружелюбие

Задание 17. Установите соответствие между эмоциональными состояниями и их характеристиками:

Эмоциональное состояние	Характеристика
1. Радость	А. Реакция на опасность
2. Гнев	Б. Положительное переживание успеха
3. Страх	В. Реакция на неожиданность
4. Удивление	Г. Негативная реакция на препятствие

Задание 18. Установите соответствие между способами управления эмоциями и их описанием:

Способ управления	Описание
1. Глубокое дыхание	А. Сознательное изменение отношения к ситуации
2. Пауза перед ответом	Б. Техника, позволяющая избежать импульсивной реакции
3. «Я-сообщения»	В. Физическая техника снижения напряжения
4. Самоубеждение	Г. Высказывание от первого лица без обвинений

Задание 19. Установите соответствие между видами коммуникативных барьеров и их характеристиками:

Вид барьера	Характеристика
1. Фонетический	А. Разная логика мышления
2. Семантический	Б. непонимание значений слов
3. Логический	В. Недоверие и предубеждения
4. Психологический	Г. Плохая дикция, невнятная речь

Задание 20. Установите соответствие между стадиями групповой динамики и их характеристиками:

Стадия	Характеристика
1. Формирование	А. Активная работа, достижение целей
2. Конфликт	Б. Завершение деятельности, расставание
3. Нормирование	В. Знакомство, ориентация в группе
4. Работа	Г. Возникновение разногласий, борьба за роли

3. Вопросы с множественным выбором (10 вопросов, по 3 балла каждый, по 1 баллу за каждый верный ответ)

Задание 21. Какие потребности человека реализуются в процессе общения? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Потребность в принадлежности
- Б) Потребность в признании
- В) Потребность в самоизоляции
- Г) Потребность в уважении
- Д) Потребность в самовыражении

Задание 22. Какие механизмы психологического воздействия используются в процессе общения? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Убеждение

- Б) Внушение
- В) Игнорирование
- Г) Заражение
- Д) Подражание

Задание 23. Какие факторы влияют на успешность первого впечатления? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Внешний вид
- Б) Улыбка
- В) Профессиональный стаж
- Г) Открытость позы
- Д) Голос и интонация

Задание 24. Какие техники активного слушания способствуют эффективному установлению контакта? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Перефразирование
- Б) Уточняющие вопросы
- В) Монологическое высказывание
- Г) Отражение чувств
- Д) Резюмирование

Задание 25. Какие механизмы относятся к социальной перцепции? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Идентификация
- Б) Эмпатия
- В) Манипуляция
- Г) Рефлексия
- Д) Стереотипизация

Задание 26. Какие факторы могут привести к искажению восприятия в межкультурном общении? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Культурные стереотипы
- Б) Различия в невербальном поведении
- В) Общий язык общения
- Г) Разные нормы этикета
- Д) Отсутствие эмпатии

Задание 27. Какие общечеловеческие ценности способствуют гармонизации межличностных отношений в коллективе? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Доброжелательность
- Б) Терпимость
- В) Соперничество
- Г) Честность
- Д) Взаимопомощь

Задание 28. Какие способы помогают предотвратить эмоциональное выгорание в сфере обслуживания? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Регулярные перерывы в работе
- Б) Физическая активность
- В) Постоянное накопление стресса
- Г) Поддержка коллег
- Д) Хобби и психологическая саморегуляция

Задание 29. Какие средства относятся к невербальной коммуникации? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Мимика
- Б) Жесты
- В) Письменная речь
- Г) Зрительный контакт
- Д) Проксемика (дистанция)

Задание 30. Какие факторы способствуют сплоченности коллектива? (Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- А) Общие цели
- Б) Взаимопомощь
- В) Конфликтность
- Г) Доверие
- Д) Позитивный психологический климат

4. Вопросы на установление последовательности (10 вопросов, по 4 балла каждый, по 1 баллу за каждую правильную позицию)

Задание 31. Установите правильную последовательность этапов структуры общения по модели Г.М. Андреевой:

- А) Интерактивная сторона
- Б) Перцептивная сторона

В) Коммуникативная сторона

Задание 32. Расположите виды общения в порядке возрастания степени формальности:

А) Дружеская беседа

Б) Деловые переговоры

В) Инструктаж

Г) Светская беседа

Задание 33. Установите правильную последовательность алгоритма действий специалиста туризма при первой встрече с туристом:

А) Предложить помощь

Б) Поприветствовать и представиться

В) Активно слушать

Г) Улыбнуться и установить зрительный контакт

Задание 34. Расположите этапы установления контакта в правильной последовательности:

А) Фаза взаимодействия

Б) Фаза «настройки»

В) Ориентация

Г) Фаза приветствия

Задание 35. Установите правильную последовательность этапов социальной перцепции:

А) Интерпретация поведения

Б) Формирование образа партнера

В) Восприятие внешних признаков

Г) Прогнозирование поведения

Задание 36. Расположите механизмы социальной перцепции в порядке их проявления в процессе общения (от простого к сложному):

А) Стереотипизация

Б) Идентификация

В) Рефлексия

Г) Эмпатия

Задание 37. Установите правильную последовательность действий при управлении эмоциями в конфликтной ситуации:

А) Предложить альтернативное решение

Б) Сделать паузу и сделать глубокий вдох

В) Использовать «Я-сообщение»

Г) Проанализировать ситуацию

Задание 38. Расположите виды эмоций по степени их интенсивности (от слабой к сильной):

А) Гнев

Б) Раздражение

В) Ярость

Г) Недовольство

Задание 39. Установите правильную последовательность этапов эффективной коммуникации:

А) Получение обратной связи

Б) Кодирование информации (выбор слов)

В) Передача сообщения

Г) Понимание и интерпретация

Задание 40. Установите правильную последовательность стадий групповой динамики:

А) Работа

Б) Конфликт

В) Формирование

Г) Нормирование

5. Открытые вопросы (10 вопросов, по 5 баллов каждый)

Задание 41. Дайте определение понятию «общение». Опишите его основные функции и приведите примеры каждой функции из профессиональной деятельности специалиста туризма.

Задание 42. Составьте алгоритм действий специалиста туризма при установлении контакта с клиентом. Опишите каждый этап и приведите пример диалога.

Задание 43. Раскройте сущность понятия «социальная перцепция». Перечислите и охарактеризуйте основные механизмы социальной перцепции.

Задание 44. Опишите, как эмоциональный интеллект влияет на эффективность профессионального общения в сфере туризма. Приведите примеры из практики.

Задание 45. Проанализируйте конфликтную ситуацию с клиентом: турист недоволен качеством обслуживания и повышает голос. Предложите конструктивные способы выражения эмоций и разрешения ситуации.

Задание 46. Проанализируйте диалог: гид использует профессиональный термин «анимационная программа», который непонятен туристу. Определите, какой коммуникативный барьер возник, и предложите способы его преодоления.

Задание 47. Опишите, как гражданско-патриотическая позиция может проявляться в общении специалиста туризма с иностранными туристами. Приведите конкретные примеры.

Задание 48. Охарактеризуйте стили руководства и опишите их влияние на взаимодействие в коллективе в сфере туризма. Какой стиль является наиболее эффективным и почему?

Задание 49. Разработайте сценарий туристической программы с элементами патриотического воспитания и командного взаимодействия. Опишите цели, этапы и ожидаемые результаты.

Задание 50. Опишите, как невербальное поведение (мимика, жесты, поза, дистанция) влияет на успешность установления контакта. Приведите примеры.

6.2 Кейсы

КЕЙС 1 (Тема 1. Основные характеристики процесса общения)

Ситуация:

В туристическую компанию обратилась группа туристов с жалобой на гида. Они рассказали, что во время экскурсии гид говорил очень быстро, использовал много профессиональных терминов («инфраструктура туристского кластера», «дестинация», «аутентичность»), не обращал внимания на вопросы туристов, не смотрел в глаза, постоянно смотрел в планшет. Туристы чувствовали себя неуверенно и не получили удовольствия от экскурсии. Многие из них впервые в этом городе и ничего не знают о его истории.

Задание:

Проанализируйте ситуацию с точки зрения сторон и видов общения.

Определите, какие функции общения были нарушены или реализованы недостаточно.

Предложите конкретные рекомендации, как gidу следовало построить общение с группой.

КЕЙС 2 (Тема 2. Установление контакта)

Ситуация:

Молодой гид Егор впервые встречает группу туристов в аэропорту. Он очень волнуется. Подходя к группе, он опускает глаза, говорит тихо и неразборчиво, переминается с ноги на ногу, руки держит скрещенными на груди. Первая фраза: «Ну, здравствуйте... Я ваш гид... Давайте пойдем к автобусу, там все скажу...» Туристы выглядят растерянными, некоторые переглядываются с недоумением. Один турист спрашивает: «А вы точно гид? Вы уверены, что мы туда едем?»

Задание:

Проанализируйте ошибки Егора при установлении контакта (вербальные и невербальные).

Предложите правильный алгоритм действий Егора при первой встрече с группой.

Составьте примерный диалог приветствия, который позволил бы установить доверительный контакт.

КЕЙС 3 (Тема 3. Перцептивная сторона общения)

Ситуация:

В туристическую фирму поступила жалоба от группы испанских туристов. Они недовольны тем, что гид Анна была с ними холодна и официальна. Туристы отмечают, что Анна не улыбалась, держалась на расстоянии, почти не смотрела в глаза, говорила сухо и коротко, не

вступала в неформальное общение. Сама Анна удивлена жалобой: она старалась вести себя максимально профессионально, четко и коротко излагала информацию, не отвлекалась на посторонние темы, соблюдала дистанцию. Анна считает, что выполнила свою работу безупречно.

Задание:

Проанализируйте ситуацию с точки зрения межкультурных различий в восприятии. В чем причина недопонимания?

Назовите механизмы социальной перцепции, задействованные в данной ситуации.

Предложите рекомендации Анне по адаптации поведения к ожиданиям испанских туристов.

КЕЙС 4 (Тема 4. Эмоции и чувства в общении)

Ситуация:

В отеле, где вы работаете менеджером по бронированию, произошла следующая ситуация. Подходит туристка и громко, на повышенных тонах, говорит: «Это просто безобразие! Я уже полчаса жду, когда мне подтвердят бронирование! У меня муж сломал ногу, мы не можем поехать, а вы мне говорите, что возврат денег невозможен! Куда я теперь денусь с этим туром?! Вы вообще понимаете, что мы заплатили большие деньги!» Она почти плачет, руки трясутся, голос срывается.

Задание:

Определите, какие эмоции испытывает клиентка. Что стоит за её агрессией?

Предложите пошаговый план действий менеджера:

как управлять собственными эмоциями;

как отреагировать на эмоции клиентки;

как конструктивно разрешить ситуацию.

Приведите примерные фразы, которые может использовать менеджер.

КЕЙС 5 (Тема 5. Коммуникативная сторона общения)

Ситуация:

Гид Александр проводит экскурсию для группы китайских туристов. Он старается донести информацию о культурном наследии России. Александр говорит: «Наша страна — великая держава с тысячелетней историей. В России находится величайшее культурное наследие, которое превосходит все, что есть в других странах. Мы победили в самой страшной войне, наша наука и культура — лучшие в мире. Мы всегда были и будем самой сильной страной. Вы должны знать, что Россия — это великая страна». Туристы начинают выглядеть скучающими и отстраненными, некоторые отворачиваются.

Задание:

Проанализируйте выступление Александра. Какие ошибки в общении он допустил?

Как должна проявляться гражданско-патриотическая позиция в общении с иностранными туристами?

Переформулируйте высказывание Александра в уважительной и не вызывающей форме.

КЕЙС 6 (Тема 6. Интерактивная сторона общения)

Ситуация:

В туристической компании «Мир путешествий» работают 8 человек: директор, 3 менеджера по продажам, 2 гида, логист и бухгалтер. В последнее время в коллективе возникли разногласия. Продажники жалуются, что гиды плохо работают, из-за чего клиенты не возвращаются. Гиды утверждают, что продавники продают нереалистичные туры и не предупреждают их о сложностях маршрутов. Логист говорит, что и те, и другие срывают его сроки, а бухгалтер жалуется, что все неправильно оформляют документы. Директор пытается решить все сам, но только усугубляет ситуацию. В компании падает прибыль, многие клиенты уходят к конкурентам.

Задание:

Определите, какие стадии групповой динамики проходит коллектив. Обоснуйте.

Предложите план сплочения коллектива и налаживания эффективной командной работы.

Распределите роли в команде и опишите, как должно быть организовано взаимодействие между отделами.

Предложите, какие техники аргументации и убеждения можно использовать для разрешения конфликтов между сотрудниками.

Ключи к оценочным материалам

5.1 Вопросы для устного собеседования (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

1. Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности. Функции: информационная (обмен информацией), регулятивная (регуляция поведения), аффективная (эмоциональный обмен).
2. Коммуникативная — обмен информацией; перцептивная — восприятие и понимание людьми друг друга; интерактивная — организация совместного взаимодействия.
3. Коммуникация — обмен информацией; общение — шире, включает взаимодействие и восприятие. Пример: коммуникация — инструктаж по маршруту; общение — установление доверительного контакта с туристом.
4. Формальное/неформальное, деловое/межличностное, вербальное/невербальное, непосредственное/опосредованное, монологическое/диалогическое.
5. Потребность в принадлежности, признании, уважении, самовыражении, безопасности, эмоциональной поддержке.
6. Три стороны: коммуникативная (обмен информацией), интерактивная (организация взаимодействия), перцептивная (восприятие и понимание друг друга).
7. Формальное — инструктаж по безопасности, заполнение документов. Неформальное — дружеская беседа с туристом, обсуждение впечатлений.
8. От качества общения зависят удовлетворенность клиента, его лояльность, повторные обращения и психологический климат в коллективе.
9. Убеждение, внушение, заражение, подражание, манипуляция.
10. Объяснение маршрута — коммуникативная сторона; наблюдение за реакцией — перцептивная; организация группы — интерактивная.

Тема 2. Установление контакта

1. Ориентация (оценка ситуации), фаза приветствия (зрительный контакт, улыбка), фаза «настройки» (поиск общей темы), фаза взаимодействия.
2. Приветствие — установление первичного контакта, обмен приветствиями, представление. Настройка — создание комфортной атмосферы, снятие напряжения, поиск точек соприкосновения.
3. Внешний вид, мимика, жесты, голос, улыбка, открытость позы, опрятность, пунктуальность, уверенность.
4. Экстраверсия (общительность), интроверсия (замкнутость), открытость опыту, тревожность, самооценка, уровень эмпатии.
5. Уточняющие вопросы, перефразирование, отражение чувств, кивки, поддерживающие междометия, резюмирование.
6. Улыбнуться → установить зрительный контакт → поприветствовать → представиться → предложить помощь → задать открытый вопрос → активно слушать → предложить решение.
7. Использовать открытые вопросы, проявлять заинтересованность, соблюдать комфортную дистанцию, использовать улыбку, избегать критики.
8. Открытая поза, улыбка, взгляд в глаза создают доверие. Закрытые позы, избегание взгляда вызывают настороженность.
9. «Доброе утро! Меня зовут Анна, я гид. Разрешите уточнить, как мне к Вам обращаться? Отлично, Иван Петрович! Готовы начать экскурсию?»
10. 1) Чтение литературы по психологии. 2) Ежедневная практика активного слушания. 3) Самоанализ диалогов. 4) Посещение тренингов. 5) Ведение дневника успешных контактов.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

1. Процесс восприятия, понимания и оценки людьми друг друга, включающий формирование образа партнера и прогнозирование его поведения.
2. Идентификация (уподобление себя другому), эмпатия (понимание чувств), рефлексия (осознание восприятия себя), стереотипизация (восприятие через шаблоны), каузальная атрибуция (приписывание причин поведения).
3. Эмпатия — способность сопереживать, понимать чувства другого. В туризме помогает понять настроение туриста, предугадать его потребности, снять тревожность.
4. Упрощенный, схематизированный образ представителя другой группы. Примеры: «немцы пунктуальны», «итальянцы эмоциональны».
5. В разных культурах различаются дистанция общения, значение жестов, мимики, правил приветствия. Например, низкий поклон в Японии — уважение, в Европе — рукопожатие.
6. Жест «ОК» (в Бразилии — оскорбление), указательный жест (в Азии неприличен), улыбка (не всегда означает дружелюбие в некоторых культурах).
7. Из-за культурных различий в невербальной коммуникации, нормах этикета, личного пространства. Эмоциональный гид хорошо воспринимается итальянцами, но вызывает настороженность у финнов.
8. Осознавать свои предубеждения, изучать культуру других народов, развивать эмпатию, избегать обобщений, задавать уточняющие вопросы.
9. Пример: «Я стереотипно считаю пожилых туристов медлительными. Для коррекции начинаю диалог с вопроса об их пожеланиях, а не из предположений».
10. Эффект ореола — распространение общего благоприятного впечатления на оценку отдельных качеств (и наоборот). Опрятный гид воспринимается как компетентный.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

1. Эмоции — кратковременные реакции (радость, гнев, страх). Чувства — устойчивые эмоциональные отношения (любовь, уважение). Чувства более осознанны и постоянны.
2. Эмоции: радость, удивление, гнев, страх, грусть. Чувства: уважение, доверие, симпатия, антипатия, благодарность.
3. Позитивное состояние повышает продуктивность и сплоченность. Негативное (раздражительность, тревога) снижает эффективность и провоцирует конфликты.
4. Уважение к достоинству личности, доброжелательность, терпимость, честность, справедливость, взаимопомощь.
5. Позволяет распознавать и управлять своими и чужими эмоциями, проявлять эмпатию, эффективно разрешать конфликты, строить доверительные отношения.
6. Глубокое дыхание, пауза перед ответом, мысленный счет до 10, смена фокуса внимания, самоубеждение, техника «Я-сообщений».
7. Эмпатия — умение понимать и разделять чувства другого. Помогает чувствовать состояние туриста, предугадывать желания, снимать тревогу, повышать лояльность.
8. Вместо крика — спокойный тон. Вместо обвинений — «Я-сообщения» («Я понимаю Ваше недовольство, давайте разберемся»). Предложить альтернативу. Сохранять уважение.
9. Регулярные перерывы, смена деятельности, физическая активность, поддержка коллег, хобби, психологическая саморегуляция.
10. Эмоциональная компетентность позволяет понимать потребности туристов, предотвращать конфликты, создавать комфортную атмосферу, управлять стрессом, что ведет к удовлетворенности клиентов и успеху компании.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

1. Вербальная — речевое общение (инструктаж). Невербальная — без слов (мимика, жесты, позы, взгляд). Пример: инструктаж устно — вербальное, улыбка гида — невербальное.
2. Мимика, жесты, позы, зрительный контакт, проксемика (дистанция), паралингвистика (интонация, темп), внешний вид.
3. Препятствия в общении. Виды: фонетические, семантические (непонимание значений), логические, стилистические, психологические, социокультурные.
4. Уточняющие вопросы, перефразирование, отражение чувств, резюмирование, кивки, поддерживающие реплики.
5. Быть конкретным, доброжелательным, использовать «Я-сообщения», спрашивать, правильно ли вас поняли, аргументировать.
6. Через уважительное, позитивное представление истории, культуры, традиций России; без навязчивости, с любовью и гордостью к своей стране.
7. 1) Архитектура (Кремль, Эрмитаж). 2) Народные промыслы. 3) Литература и музыка. 4) Традиции и кухня. 5) Выдающиеся личности.
8. Пример: термин «анимационная программа» непонятен — семантический барьер. Преодоление: объяснить простыми словами («развлечения и игры для детей и взрослых»).
9. 1) Изучить книгу по психологии общения. 2) Пройти тренинг по активному слушанию. 3) Ежедневно практиковать перефразирование. 4) Посетить мастер-класс по публичным выступлениям.
10. От умения специалиста туризма общаться зависит информированность клиента, его комфорт, безопасность, имидж компании. Коммуникация — ключевой инструмент успеха в туризме.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

1. Сторона общения, связанная с организацией совместного взаимодействия, обмена действиями, координацией поведения для достижения общих целей.

2. Взаимозависимость, общие цели, разделение труда, доверие, взаимопомощь, сплоченность, позитивный психологический климат.
3. Лидер (организует), генератор идей, критик, координатор, исполнитель, эмоциональный лидер, оформитель.
4. Групповая динамика — развитие взаимоотношений в группе (стадии: формирование, конфликт, нормирование, работа). Сплоченность — мера притяжения членов группы друг к другу. Влияют на эффективность работы.
5. Авторитарный — снижает инициативу; демократичный — повышает вовлеченность; либеральный — возможна хаотичность. В туризме эффективен демократический + ситуативный.
6. Факты и цифры, ссылки на авторитеты, выгода для собеседника, сравнение альтернатив, метод «да-и», техника «три «да».
7. Слушать без перебивания, признавать право на мнение, искать общие интересы, использовать «Я-сообщения», избегать ярлыков, совместно искать компромисс.
8. Руководитель — координация; маркетолог — спрос; логист — транспорт; экскурсовод — программа; бухгалтер — бюджет; администратор — документы. Взаимодействие через совещания, отчеты, взаимопомощь.
9. Через уважение к символам страны, продвижение внутреннего туризма, воспитание уважения к культурному наследию, соблюдение норм межнационального общения.
10. «Дорогами Победы»: экскурсия по местам боевой славы, квест-игра по истории, посещение музея, мастер-класс по народным промыслам, общее фото, обсуждение впечатлений. Цель: сплочение группы и воспитание гордости за Родину.

5.2 Тестовые задания (ответы на 9 и 10 вопросы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1 Основные характеристики процесса общения

Задание 11 В

Задание 12 В

Задание 13 1-Б 2-А 3-Г 4-В

Задание 14 1-Б 2-А 3-Г 4-В

Задание 15 А Б Г Д

Задание 16 А Б Г Д Е

Задание 17 В Б А

Задание 18 В Б Г А

Задание 19 Общение в сфере гостеприимства является ключевым инструментом профессиональной деятельности. От качества общения зависят удовлетворенность клиента его лояльность к компании, повторные обращения, положительные отзывы, а также психологический климат в коллективе. Примеры: приветствие туриста создает первое впечатление, активное слушание помогает выявить потребности, доброжелательное общение снижает тревожность клиента, корректное разрешение конфликтов сохраняет репутацию компании.

Задание 110 В данной ситуации проявлены все три стороны общения: коммуникативная гид объясняет маршрут, передает информацию, перцептивная наблюдает за реакцией туристов, воспринимает их эмоциональное состояние, интерактивная корректирует темп движения группы, организует совместное взаимодействие. Все стороны взаимосвязаны и обеспечивают эффективность профессиональной деятельности.

Тема 2 Установление контакта

Задание 21 В

Задание 22 Б

Задание 23 1-В 2-А 3-Г 4-Б

Задание 24 1-Б 2-В 3-А 4-Г

Задание 25 А Б Г Д

Задание 26 А Б Г Д

Задание 27 Г Б А В

Задание 28 В Г Б А

Задание 29 Невербальное поведение играет ключевую роль в установлении контакта Открытая поза улыбка взгляд в глаза создают доверие и располагают собеседника Закрытые позы скрещенные руки избегание зрительного контакта нахмуренное лицо создают барьер и вызывают настороженность Соблюдение комфортной дистанции проксемики важно в разных культурах Гид с открытой позой и улыбкой при встрече вызывает больше доверия чем гид с отстраненным поведением

Задание 210 План саморазвития навыков установления контакта Чтение литературы по психологии общения и коммуникациям не менее 1 книги в месяц Ежедневная практика активного слушания в повседневном общении Ведение дневника самоанализа успешных и неуспешных контактов с выявлением причин Посещение тренингов по развитию коммуникативных навыков Отработка техник приветствия и самопрезентации с коллегами

Тема 3 Перцептивная сторона общения

Задание 31 Б

Задание 32 В

Задание 33 1-Г 2-В 3-А 4-Б

Задание 34 1-А 2-В 3-Г 4-Б

Задание 35 А Б Г Д

Задание 36 А Б Г Д

Задание 37 В Б А Г

Задание 38 А Б Г В

Задание 39 Эмпатия способность понимать и разделять чувства другого человека сопереживать ему В туризме эмпатия помогает чувствовать настроение и состояние туриста предугадывать его желания и потребности снимать тревожность у впервые путешествующих клиентов создавать комфортную атмосферу Гид замечает уставшего туриста и предлагает сделать остановку Менеджер понимает что клиент волнуется из-за перелета и успокаивает его

Задание 310 Культурные стереотипы могут искажать восприятие туристов Стереотип немцы пунктуальны может привести к излишней строгости а итальянцы эмоциональны к снисходительности Для преодоления негативных стереотипов необходимо осознавать свои предубеждения изучать культуру других народов развивать эмпатию избегать обобщений задавать уточняющие вопросы воспринимать каждого туриста как индивидуальность

Тема 4 Эмоции и чувства в общении

Задание 41 Б

Задание 42 Б

Задание 43 1-Б 2-Г 3-А 4-В

Задание 44 1-В 2-Б 3-Г 4-А

Задание 45 А Б Г Д

Задание 46 А Б Г Д

Задание 47 Б В Г А

Задание 48 Г Б А В

Задание 49 Эмоциональный интеллект способность распознавать понимать и управлять своими и чужими эмоциями В туризме он позволяет эффективно разрешать конфликты с клиентами проявлять эмпатию создавать доверительные отношения управлять стрессом в напряженных ситуациях Менеджер замечает раздражение клиента и использует техники

активного слушания чтобы снять напряжение гид сохраняет спокойствие при капризах туристов и находит конструктивные решения

Задание 410 В конфликтной ситуации с недовольным клиентом необходимо использовать конструктивные способы Сделать паузу и глубокий вдох чтобы сохранить спокойствие Использовать Я-сообщения Я понимаю Ваше недовольство давайте разберемся вместо обвинений Предложить альтернативное решение извиниться за неудобства Сохранять уважительный тон и профессиональную позицию

Тема 5 Коммуникативная сторона общения

Задание 51 В

Задание 52 Б

Задание 53 1-Г 2-Б 3-А 4-В

Задание 54 1-Б 2-А 3-Г 4-В

Задание 55 А Б Г Д

Задание 56 А Б Г Д

Задание 57 Б В Г А

Задание 58 Б А Г В

Задание 59 В данной ситуации возник семантический коммуникативный барьер связанный с непониманием значений профессиональных терминов Способы преодоления объяснить термин простыми словами анимационная программа это развлечения и игры для детей и взрослых использовать наглядные примеры спросить понятно ли объяснение адаптировать речь к уровню понимания собеседника

Задание 510 Гражданско-патриотическая позиция в общении с иностранными туристами проявляется через уважительное позитивное представление истории культуры традиций достижений России Гид рассказывает о культурном наследии с гордостью но без навязчивости демонстрирует уважение к истории своей страны и ее символам корректно отвечает на вопросы о современной России формирует положительный образ страны

Тема 6 Интерактивная сторона общения

Задание 61 В

Задание 62 В

Задание 63 1-В 2-Г 3-Б 4-А

Задание 64 1-В 2-А 3-Б 4-Г

Задание 65 А Б Г Д

Задание 66 А Б Г Д

Задание 67 В Б Г А

Задание 68 Б В А Г

Задание 69 Эталонный ответ Авторитарный стиль жесткий контроль снижает инициативу и креативность сотрудников Демократический стиль участие коллектива в принятии решений повышает вовлеченность и ответственность Либеральный стиль свобода действий возможна хаотичность и снижение дисциплины В сфере туризма наиболее эффективен демократический стиль с элементами ситуативного подхода так как работа требует гибкости инициативы и командного взаимодействия

Задание 610 Эталонный ответ Сценарий туристической программы Дорогами Победы Цель сплочение группы и воспитание гордости за Родину Этапы экскурсия по местам боевой славы города с рассказом о героических событиях квест-игра по истории с разделением на команды и выполнением заданий посещение музея с интерактивной экспозицией мастер-класс по народным промыслам общее фото с символикой обсуждение впечатлений в кругу группы Ожидаемые результаты укрепление командного духа расширение исторических знаний формирование патриотических чувств

5.3 Практические задания (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

Практическое задание 1.1. Анализ ситуации общения

Описание ситуации: Гид встречает туристическую группу в аэропорту. Он улыбается, приветствует туристов, проверяет список группы, объясняет план трансфера до отеля, отвечает на вопросы туристов, помогает пожилым туристам с багажом.

Анализ ситуации:

Вид общения:

Формальное (инструктаж, проверка документов) + неформальное (улыбка, дружеское общение, помощь)

Вербальное (устные объяснения, ответы на вопросы) + невербальное (улыбка, открытая поза, жесты)

Стороны общения:

Коммуникативная — гид передает информацию о плане трансфера, отвечает на вопросы

Перцептивная — гид наблюдает за состоянием туристов (кто устал, кто взволнован), оценивает их реакцию

Интерактивная — гид организует группу для посадки в автобус, координирует действия туристов, помогает с багажом

Функции общения:

Информационная — гид сообщает туристам план трансфера

Регулятивная — гид организует порядок посадки в автобус

Аффективная — гид создает доброжелательную атмосферу, снижает тревожность туристов улыбкой и заботой

Практическое задание 1.2. Составление памятки

ПАМЯТКА ДЛЯ МОЛОДОГО СПЕЦИАЛИСТА ТУРИЗМА

«Психологические основы взаимодействия с туристами»

1. Что такое общение?

Общение — это сложный процесс установления и развития контактов между людьми, включающий обмен информацией, восприятие друг друга и организацию совместной деятельности.

2. Основные функции общения:

Информационная — передача и получение информации

Регулятивная — организация поведения и деятельности

Аффективная — эмоциональный обмен, создание настроения

3. Три стороны общения:

Коммуникативная — умение понятно и доступно передавать информацию (инструктаж, объяснение маршрута)

Перцептивная — умение «читать» состояние туриста по мимике, жестам, интонации (видеть усталость, тревогу, радость)

Интерактивная — умение организовывать совместные действия (посадка в автобус, групповой выход на экскурсию)

4. Примеры эффективного и неэффективного общения:

Эффективное общение

Гид встречает туристов с улыбкой, называет каждого по имени, четко объясняет план. Гид замечает, что турист устал, и предлагает присесть, дает воды.

Гид отвечает на вопросы четко и доброжелательно. Гид раздраженно отвечает на вопросы или отмахивается.

Гид организует группу спокойно, с юмором, без крика.

Неэффективное общение

Гид говорит сухо, без улыбки, использует сложные термины, не смотрит в глаза

Гид игнорирует состояние туриста, продолжает говорить без паузы

Гид командует, повышает голос, создает напряжение

5. Золотое правило специалиста туризма:

«Говори с туристом так, как ты хотел бы, чтобы говорили с тобой в незнакомом городе. Будь внимателен, терпелив и доброжелателен».

Тема 2. Установление контакта

Практическое задание 2.1. Разработка алгоритма установления контакта

АЛГОРИТМ УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА С ТУРИСТОМ ПРИ ПЕРВОЙ ВСТРЕЧЕ

Этап	Действия	Примерные фразы	Невербальное сопровождение
1. Ориентация	Оценить ситуацию, увидеть туриста, подготовиться к встрече —		
2. Приветствие	Установить зрительный контакт, поприветствовать, представиться	«Здравствуйте! Меня зовут Анна, я ваш гид. Рада вас видеть!»	Улыбка, взгляд в глаза, рукопожатие (если уместно), легкий наклон головы
3. Настройка	Спросить как дела, снять напряжение, найти общую тему	«Как прошла дорога? Не устали? Погода сегодня отличная, правда?»	Открытая поза, кивки, внимательный взгляд
4. Взаимодействие	Перейти к делу, предложить помощь, начать инструктаж	«Давайте я расскажу, что нас ждет сегодня. Если будут вопросы — спрашивайте!»	Спокойный тон, доброжелательное выражение лица, указательные жесты

Практическое задание 2.2. Самодиагностика и план саморазвития

САМОДИАГНОСТИКА НАВЫКОВ УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА

Критерий	Самооценка (1–5)	Комментарий
Умение слушать	3	Часто перебиваю, хочу быстро ответить
Открытость	4	В целом открыт, но иногда закрываюсь руками
Умение задавать вопросы	3	Часто задаю закрытые вопросы («да/нет»)
Контроль невербалики	3	Не всегда слежу за позой и мимикой

Слабые стороны:

Перебиваю собеседника

Использую закрытые вопросы

Иногда принимаю закрытую позу (скрещенные руки)

Мало использую отражение чувств

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН САМОРАЗВИТИЯ (1 месяц)

Направление	Конкретные действия	Срок	Ожидаемый результат
1. Развитие активного слушания	Ежедневно практиковать технику перефразирования в разговорах с друзьями	1 месяц	Научусь не перебивать, начну использовать «Правильно ли я понял...»
2. Постановка открытых вопросов	Записывать 5 открытых вопросов в день для разных ситуаций	2 недели	В диалогах буду использовать вопросы «что?», «как?», «почему?»
3. Контроль позы	Каждый час напоминать себе о положении рук и корпуса	1 месяц	Искореню привычку скрещивать руки, буду держать открытую позу
4. Отработка отражения чувств	В каждом диалоге минимум 1 раз использовать фразу «Вам кажется, что...»	3 недели	Научусь считывать эмоции собеседника и отражать их

Практическое задание 2.3. Ролевая игра «Встреча туриста»

СЦЕНАРИЙ РОЛЕВОЙ ИГРЫ

Роль гида: Анна, встречает группу у отеля

Роль туриста: Иван Петрович, 60 лет, впервые в этом городе, немного растерян

Примерный диалог:

Гид (Анна): Доброе утро! Меня зовут Анна, я ваш гид на сегодня. Как мне к вам обращаться?

Турист (Иван Петрович): Иван Петрович.

Гид: Очень приятно, Иван Петрович! Вы впервые в нашем городе?

Турист: Да, впервые. Ничего здесь не знаю, немного волнуюсь.

Гид: Понимаю, это нормально. Я проведу вас по всем главным местам, расскажу интересные истории. Если что-то будет непонятно — спрашивайте в любой момент. Чувствуйте себя как дома!

Турист: Спасибо, вы меня успокоили.

АНАЛИЗ ИГРЫ

Что сделано правильно:

Улыбка и приветствие создали доверие

Использовано обращение по имени («Иван Петрович»)

Прозвучало эмпатичное понимание чувств туриста («Я понимаю ваше волнение»)

Открытая поза, зрительный контакт

Что можно улучшить:

Можно было добавить больше открытых вопросов («Что вас больше всего интересует?»)

Можно было дать краткий план на день сразу, чтобы снизить тревожность

Как улучшить контакт:

Добавить фразу: «Сегодня мы посмотрим самое красивое. Я все покажу и расскажу, не переживайте».

Предложить воду или присесть, если турист устал

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Практическое задание 3.1. Анализ кейса по восприятию

Анализ кейса:

Механизмы восприятия, задействованные в ситуации:

Стереотипизация — гид воспринимает японских туристов через призму своих культурных норм и не учитывает их особенности

Идентификация — гид не пытается встать на место туристов, не учитывает их культурные ожидания

Каузальная атрибуция — гид может ошибочно приписывать напряженность туристов их личным качествам, а не культурным различиям

Эмпатия — у гида недостаточно развита эмпатия, он не считывает состояние туристов

Почему возникло недопонимание:

В японской культуре прямой взгляд в глаза считается неуважением или вызовом

Активная жестикуляция и громкая речь воспринимаются как агрессия или невоспитанность

Физический контакт (хлопки по плечу) в японской культуре неприемлемы, особенно с незнакомыми людьми

В Японии принята большая дистанция в общении и сдержанность

Способы коррекции поведения гида:

Изучить основные культурные нормы Японии перед встречей с группой

Снизить громкость речи, говорить спокойно и размеренно

Минимизировать жестикуляцию, избегать резких движений

Избегать физического контакта с туристами

Не смотреть прямо в глаза длительное время, переводить взгляд

Учитывать дистанцию в общении (не приближаться ближе 1–1,5 метров)

Быть внимательным к невербальным сигналам туристов и корректировать поведение

Практическое задание 3.2. Рефлексивный дневник стереотипов

РЕФЛЕКСИВНЫЙ ДНЕВНИК СТЕРЕОТИПОВ

Дата	Ситуация	Какой стереотип проявился	Как скорректировал(а)
------	----------	---------------------------	-----------------------

Ответ субъективный, зависит от личности каждого студента

Практическое задание 3.3. Сравнительный анализ невербальных особенностей

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ТАБЛИЦА НЕВЕРБАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ

Страна	Дистанция общения	Жесты	Мимика	Приветствие
Россия	0,5–1,2 м	Активная жестикуляция, широкие движения	Эмоциональная, улыбка часто используется	Рукопожатие, взгляд в глаза
Япония	1,2–1,5 м	Минимальная, сдержанная	Сдержанная, улыбка может скрывать эмоции	Поклон, избегание долгого взгляда
Италия	0,3–0,8 м	Очень активная, экспрессивная	Эмоциональная, живая мимика	Объятия, поцелуи в щеку (у знакомых)
Финляндия	1,2–1,8 м	Минимальная, сдержанная	Сдержанная, редкая улыбка	Короткое рукопожатие, немногословность

Как эти различия могут повлиять на восприятие туристами гида:

Для японских туристов: активный жестикулирующий гид может восприниматься как агрессивный или неуважительный, что снизит доверие

Для итальянских туристов: слишком сдержанный и холодный гид может показаться неискренним или незаинтересованным

Для финских туристов: излишне эмоциональный и близко подходящий гид вызовет дискомфорт и желание увеличить дистанцию

Для российских туристов: отсутствие зрительного контакта может восприниматься как неуверенность или ложь

Рекомендация для гида: перед встречей с группой из конкретной страны изучить её невербальные особенности и адаптировать своё поведение для комфортного общения.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

СИТУАЦИЯ 1. Конфликт с клиентом

Эмоции участников: гнев, раздражение (у клиента); тревога, растерянность, обида (у сотрудника)

Влияние на поведение: клиент повышает голос, требует немедленного решения; сотрудник может растеряться, отвечать резко или замкнуться

Регулирующие ценности: уважение к достоинству личности, терпимость, доброжелательность

СИТУАЦИЯ 2. Похвала руководства

Эмоции участников: радость, гордость, удовлетворение (у сотрудника); удовлетворение, доверие (у руководства)

Влияние на поведение: сотрудник становится более уверенным, мотивированным, проявляет инициативу

Регулирующие ценности: справедливость, признание заслуг

СИТУАЦИЯ 3. Нестандартная просьба туриста

Эмоции участников: надежда, волнение (у туриста); удивление, желание помочь, возможно страх не справиться (у сотрудника)

Влияние на поведение: сотрудник ищет креативные решения, проявляет гибкость; турист испытывает благодарность

Регулирующие ценности: отзывчивость, взаимопомощь, доброжелательность

СИТУАЦИЯ 4. Срыв тура (форс-мажор)

Эмоции участников: страх, тревога, разочарование (у туристов); стресс, ответственность, тревога (у сотрудника)

Влияние на поведение: паника, поиск виноватых, агрессия; сотрудник мобилизуется для решения проблемы

Регулирующие ценности: взаимопомощь, терпимость, ответственность, честность

Практическое задание 4.2. Управление эмоциями в конфликте (кейс)

ПОШАГОВЫЙ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ СПЕЦИАЛИСТА

Шаг	Действие	Примерные фразы	Невербальное поведение	
1.	Управление собой	Сделать паузу, глубокий вдох, сосредоточиться (мысленно)	«Я	

спокоен, я профессионал, я решу эту ситуацию» Спокойное дыхание, расслабленные плечи, прямая поза

2. Признание эмоций клиента Принять право клиента на недовольство, проявить эмпатию «Я понимаю ваше возмущение, это действительно неприятная ситуация. Давайте разберемся» Спокойный тон, взгляд в глаза, легкий кивок

3. Выяснение деталей Задать уточняющие вопросы, показать заинтересованность «Расскажите, пожалуйста, что именно не соответствует. Какой номер вы ожидали увидеть?»

Открытая поза, наклон корпуса вперед, внимательный взгляд

4. Извинение и предложение решения Извиниться за неудобства, предложить конкретные варианты решения «Приношу свои извинения за неудобства. Давайте я предложу вам альтернативу: мы можем переселить вас в номер категории выше или компенсировать разницу» Улыбка, открытые ладони, доброжелательное выражение лица

5. Фиксация договоренности Обобщить договоренности, поблагодарить за понимание «Итак, мы договорились, что я оформляю вам переселение в номер люкс с комплиментом от отеля. Спасибо, что пошли навстречу» Кивок, рукопожатие (если уместно), прощальная улыбка

Практическое задание 4.3. Эссе «Эмоциональная компетентность в туризме»

Ответ субъективен, зависит от личности студента.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

Практическое задание 5.1. Анализ диалога на барьеры

ИСХОДНЫЙ ДИАЛОГ:

Турист: Скажите, а мы сегодня увидим ту самую церковь с золотыми куполами?

Гид: Вы имеете в виду Исаакиевский собор? Он у нас по программе завтра.

Турист: Нет, я читал про церковь на воде, с синими куполами.

Гид: (раздраженно) Ну, есть такой храм Спаса-на-Крови. Но я не понимаю, зачем вы читаете что-то постороннее, у нас есть официальная программа. Вы же видели программу тура?

АНАЛИЗ ДИАЛОГА:

Вид барьера Проявление Причина

Семантический Турист называет церковь «на воде с синими куполами», гид не сразу понимает, о чем речь, путает с Исаакиевским Разное понимание терминов и образов

Психологический Гид отвечает раздраженно, использует обвиняющий тон («зачем вы читаете постороннее», «вы же видели программу») Усталость, стереотип «туристы не читают программы»

Стилистический Гид использует обвинительную интонацию и неуважительные фразы Неумение адаптировать стиль общения

СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ:

Барьер Способ преодоления

Семантический Уточнить, что имеет в виду турист, показать фото или спросить: «Вы, может быть, имеете в виду Спас-на-Крови?»

Психологический Сохранять доброжелательный тон, не обвинять туриста, признать его интерес похвальным

Стилистический Использовать «Я-сообщения», вежливые формулировки

КОРРЕКТНАЯ ВЕРСИЯ ДИАЛОГА:

турист: Скажите, а мы сегодня увидим ту самую церковь с золотыми куполами?

Гид: (уточняет) Вы имеете в виду Исаакиевский собор? Он у нас по программе завтра, но мы его обязательно посмотрим.

Турист: Нет, я читал про церковь на воде, с синими куполами.

Гид: (доброжелательно) А, это Спас-на-Крови! Замечательный храм. К сожалению, сегодня в программе его нет, но я могу показать вам его издалека и рассказать историю. А если хотите, мы можем посмотреть, возможно ли будет зайти завтра. Отличный выбор, кстати — многие туристы его очень любят!

Практическое задание 5.2. Индивидуальный образовательный маршрут по развитию коммуникативных навыков

Ответ индивидуален, зависит от личности студента.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ

по развитию коммуникативных навыков (3 месяца)

ЦЕЛИ:

Месяц Что изучать Практические упражнения Контроль

Способы самоконтроля:

Еженедельный самоанализ (заполнение чек-листа навыков)

Дневник наблюдений (запись успешных и неуспешных коммуникаций)

Обратная связь от коллег (раз в 2 недели просить коллег оценить ваши коммуникативные навыки)

Практическое задание 5.3. Подготовка презентации «Культурное наследие России»

Примерный эталонный ответ (структура и фрагмент):

ПРЕЗЕНТАЦИЯ «КУЛЬТУРНОЕ НАСЛЕДИЕ РОССИИ»

(для иностранных туристов)

Структура:

Слайд Тема Время

1 Вступление. Что вы увидите в России 1 мин

2 Архитектура: Кремль, Эрмитаж, Спас-на-Крови 1,5 мин

3 Музыка и балет: Чайковский, Большой театр 1 мин

4 Литература: Пушкин, Толстой, Достоевский 1 мин

5 Народные традиции: ремесла, кухня 1,5 мин

6 Заключение. Приглашение. 1 мин

ФРАГМЕНТ ВЫСТУПЛЕНИЯ (вступление):

«Добрый день, уважаемые гости! Сегодня я хочу пригласить вас в удивительное путешествие по культурному наследию России. Наша страна огромна и многолика, и в этом её уникальность. За несколько минут я постараюсь показать вам то, чем мы, россияне, по-настоящему гордимся — и чем, уверен, вы тоже захотите восхищаться.

Я не буду перегружать вас датами и сложными названиями. Я просто расскажу о том, что мы любим, что передаём из поколения в поколение, что делает нашу культуру узнаваемой во всем мире. В России есть архитектура, которая поражает воображение, музыка, которая трогает душу, и литература, которая заставляет думать. И всё это — часть нашего общего человеческого наследия.

Я надеюсь, что после нашего разговора вы не просто запомните несколько интересных фактов, но и почувствуете тепло и открытость, которые отличают наших людей. Добро пожаловать в Россию — страну, которая всегда рада гостям!»

Практическое задание 5.4. Описание значимости специальности через коммуникацию

ВЫСКАЗЫВАНИЕ: «Как коммуникативные навыки определяют успех специалиста туризма»

Коммуникативные навыки — это главный инструмент специалиста туризма. От них зависит не просто настроение клиента, а его безопасность, лояльность и желание вернуться. Рассмотрим три ключевых аспекта.

Безопасность туристов. Умение четко и понятно донести информацию — это вопрос жизни и здоровья. Гид обязан объяснить правила поведения, маршрут, действия в экстренных ситуациях так, чтобы каждый турист, независимо от возраста и уровня подготовки, понял и запомнил. Неясное объяснение маршрута может привести к тому, что турист отстанет от группы и потеряется. Нечеткая инструкция по технике безопасности — к травме. Коммуникация здесь — это профессиональная ответственность.

Создание положительного имиджа. Первое впечатление о специалисте и о компании создается через общение. Приветливое слово, умение слушать, доброжелательный тон,

внимание к деталям — всё это формирует образ заботливого и профессионального гида или менеджера. Довольный турист не только вернется сам, но и порекомендует компанию друзьям. А отрицательный опыт общения разрушает репутацию быстрее, чем любые другие ошибки.

Коммуникация в кризисных ситуациях. В туризме форс-мажоры случаются часто: отмена рейса, проблемы с отелем, плохая погода. Как специалист скажет об этом туристу — определит, возникнет паника или спокойное принятие ситуации. Аргументированное объяснение, признание проблемы и предложение альтернатив, доброжелательный тон — всё это снижает стресс и сохраняет доверие клиентов.

Таким образом, коммуникативные навыки специалиста туризма — это не просто «хорошее общение». Это инструмент безопасности, основа репутации и ключ к успешному разрешению любых профессиональных ситуаций.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

Практическое задание 6.1. Проект организации командной работы

Задание: Разработайте план организации работы команды из 5 человек для проведения туристического события (фестиваль, экскурсионный тур, корпоративный выезд). В плане отразите: распределение ролей в команде с обоснованием; этапы совместной работы; способы координации действий; механизмы разрешения возможных разногласий.

Примерный эталонный ответ:

ПРОЕКТ: Организация командной работы для проведения туристического события

Тема: Организация однодневного тура «Выходной на природе» для 30 туристов

Состав команды (5 человек):

Роль	ФИО (условно)	Функции	Обоснование
Лидер-координатор	Анна	Общее руководство, распределение задач, связь с руководством, финальный контроль	Опыт организации мероприятий, стрессоустойчивость, авторитет в коллективе
Гид-экскурсовод	Иван	Проведение экскурсии по маршруту, рассказ об истории местности, интерактив с группой	Глубокое знание местности, артистизм, опыт общения с группами
Логист	Мария	Транспорт, питание, связь с поставщиками, техническое обеспечение	Организованность, внимание к деталям, опыт работы с документами
Администратор-документалист	Петр	Документы, списки группы, страховки, сбор отзывов, фотоотчет	Тщательность, скрупулезность, навыки работы с документами
Эмоциональный координатор	Елена	Создание настроения, игры, конкурсы, поддержка туристов, работа с капризными клиентами	Доброжелательность, эмпатия, креативность

Этапы совместной работы:

Этап	Срок	Действия	Ответственный
Подготовка	За 2 недели до тура	Разработка маршрута, согласование с поставщиками, бронирование	Все, координация — Анна
Информирование	За 1 неделю до тура	Рассылка памяток, списков, инструкций	Петр
Проведение	День тура	Приветствие, экскурсия, питание, интерактив, возвращение	Все по ролям
Анализ	На следующий день	Сбор отзывов, разбор ошибок, составление отчета	Петр, Анна

Способы координации действий:

Общий чат в мессенджере (оперативная связь)

Короткие совещания (утром — план, вечером — итоги)

Общая папка в облаке с документами и сценарием

Четкий тайминг с указанием времени на каждый этап

Механизмы разрешения разногласий:

Правило «выслушать и понять»: каждый высказывается без перебивания

Принцип «общая цель важнее личного мнения»: решение принимается исходя из интересов туристов

Метод «третьего мнения»: при споре привлекается лидер или внешний эксперт

Голосование с аргументацией: каждый голос обосновывается

Компромисс: поиск решения, учитывающего интересы всех сторон

Практическое задание 6.2. Анализ групповой динамики (кейс)

Задание: Проанализируйте кейс: новая команда гидов начинает работать вместе. На

АНАЛИЗ КЕЙСА: Групповая динамика новой команды гидов

Определение стадий групповой динамики (по Такмену):

Стадия Описание в кейсе Проявления Предложения по ускорению

1. Формирование Все вежливы, знакомятся, присматриваются друг к другу
Осторожные высказывания, отсутствие конфликтов, поиск общих тем Провести командообразующий тренинг, обозначить общие цели, распределить первые простые задачи

2. Конфликт Возникают споры о распределении обязанностей Несогласие, борьба за влияние, поляризация мнений Обсудить ожидания, использовать техники активного слушания, назначить лидера с четкими полномочиями

3. Нормирование Группа находит общий язык Принятие правил, распределение ролей, установление норм взаимодействия Закрепить правила в письменном виде, провести «ретроспективу» (что было хорошо, что мешало)

4. Работа Группа эффективно работает Слаженность, доверие, взаимопомощь, высокая продуктивность Поддерживать мотивацию, давать обратную связь, отмечать успехи

Способы ускорения перехода к стадии «Работа»:

Четкое формулирование общих целей и ценностей на старте

Назначение ответственного за психологический климат

Вовлечение всей команды в процесс принятия решений

Формирование общих правил взаимодействия (кодекс команды)

Проведение регулярных командных совещаний и «ретроспектив»

СИТУАЦИЯ ДЛЯ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ: Распределение бонусов

Участники:

Директор — хочет распределить бонусы пропорционально стажу

Менеджер по продажам — считает, что бонус должен зависеть от количества привлеченных клиентов

Гид — уверен, что бонусы должны получать те, кто работал непосредственно с клиентами

Логист — утверждает, что без его работы ничего бы не состоялось

ПРИМЕРНЫЙ ДИАЛОГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНИК АРГУМЕНТАЦИИ:

Менеджер: Я считаю, что бонус должен зависеть от числа клиентов. Я привел 30% новых туристов — это моя заслуга.

Гид: Это справедливо, но я тоже работал с клиентами каждый день. Без качественной экскурсии они бы не вернулись.

Директор: Давайте посмотрим на ситуацию объективно. Все работали на общий результат. Предлагаю использовать комплексный подход. (Техника: факты и логика)

Логист: У меня есть предложение: давайте выделим три части бонусного фонда — за привлечение, за проведение и за организацию. Каждый получит свою долю. (Техника: предложение компромисса)

Директор: Хорошая идея. Как вы смотрите на то, чтобы 40% отдать продажам, 40% — гидам, 20% — логистам и администраторам? (Техника: поиск общей выгоды)

Все: Согласны.

ИТОГОВОЕ РЕШЕНИЕ (фиксация):

40% бонусного фонда — менеджерам по продажам (за привлечение)

40% — гидам и экскурсоводам (за проведение и отзывы)

20% — логистам и администраторам (за организацию)

Критерий: каждый вносит вклад в общий успех, и каждый должен получить признание.

Практическое задание 6.4. Разработка сценария патриотической программы

СЦЕНАРИЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ПРОГРАММЫ

«ДОРОГАМИ ПОБЕДЫ»

Цель: сплочение группы, формирование гордости за историю Родины, развитие командного духа

Целевая аудитория: школьники 12–16 лет (класс), группа 15–20 человек

ПРОГРАММА (однодневная):

Время	Этап	Содержание	Командное задание
10:00	1. Вступление	Сбор у монумента, инструктаж, разделение на 2 команды, выдача маршрутных листов	Придумать название и девиз команды (патриотическая тема)
10:30	2. Экскурсия по местам боевой славы	Посещение мемориалов, рассказ о событиях, героях, значении памятников	Задание: найти указанный объект и сделать групповое фото, ответить на вопрос в маршрутном листе
12:00	3. Квест «Поиск реликвии»	Поиск «артефактов» (заранее спрятанных писем, карт, символов), расшифровка послания	Команды ищут подсказки, отвечают на вопросы, разгадывают шифры
13:30	4. Обед (солдатская каша)	Полевая кухня, общий стол, обмен впечатлениями	Обсуждение в команде: что нового узнали
14:30	5. Мастер-класс	Изготовление журавликов (оригами) или открыток ветеранам	Каждый делает поделку, команда оформляет общий плакат
15:30	6. Итоговое обсуждение	Обсуждение впечатлений, награждение, общее фото с флагами	Каждая команда выступает с небольшим рассказом о том, что их больше всего впечатлило

Ожидаемые результаты:

Расширение исторических знаний у школьников

Формирование чувства гордости за свою страну и ее историю

Развитие командного взаимодействия (умение слушать, координировать действия, достигать общего результата)

Создание позитивных эмоциональных впечатлений, связанных с патриотической темой

Желание продолжать изучение истории своей страны

Практическое задание 6.5. Эссе «Значимость профессии через командное взаимодействие»

ЭССЕ: «Командное взаимодействие как основа успеха в туризме»

Ответ индивидуален и зависит от личности студента.

6. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации

6.1 Тестовые задания (ответы на вопросы с 41 по 50 могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

1. Вопросы с выбором одного правильного ответа

Задание	Правильный ответ
---------	------------------

1 Б

2 В

3 Б

4 В

5 Б

6 Б

7 В

8 Б

9 В

10 В

2. Вопросы на соответствие

Задание	Ответ
11	1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В
12	1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В
13	1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б
14	1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г
15	1-Г, 2-В, 3-А, 4-Б
16	1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б
17	1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В
18	1-В, 2-Б, 3-Г, 4-А
19	1-Г, 2-Б, 3-А, 4-В
20	1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

3. Вопросы с множественным выбором

Задание	Правильные ответы
21	А, Б, Г, Д
22	А, Б, Г, Д
23	А, Б, Г, Д
24	А, Б, Г, Д
25	А, Б, Г, Д
26	А, Б, Г, Д
27	А, Б, Г, Д
28	А, Б, Г, Д

29 А, Б, Г, Д

30 А, Б, Г, Д

4. Вопросы на установление последовательности

Задание Ответ

31 В-Б-А

32 В-Б-Г-А

33 Г-Б-А-В

34 В-Г-Б-А

35 В-Б-А-Г

36 А-Б-Г-В

37 Б-В-Г-А

38 Г-Б-А-В

39 Б-В-Г-А

40 В-Б-Г-А

5. Открытые вопросы

Задание 41. Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности. Функции: информационная (передача информации, например, гид объясняет план экскурсии), регулятивная (организация поведения, например, гид строит группу для посадки в автобус), аффективная (эмоциональный обмен, например, улыбка и доброжелательный тон создают комфортную атмосферу).

Задание 42. Алгоритм действий: 1) Ориентация — оценить ситуацию, подготовиться. 2) Приветствие — улыбнуться, представиться («Здравствуйте, меня зовут Анна, я ваш гид»). 3) Настройка — спросить о самочувствии, снять напряжение («Как прошла дорога?»). 4) Взаимодействие — перейти к делу, предложить помощь («Давайте я расскажу, что нас ждет сегодня»).

Задание 43. Социальная перцепция — процесс восприятия, понимания и оценки людьми друг друга. Механизмы: идентификация (уподобление себя другому), эмпатия (понимание чувств другого), рефлексия (осознание того, как меня воспринимают), стереотипизация (восприятие через упрощенные шаблоны), каузальная атрибуция (приписывание причин поведения).

Задание 44. Эмоциональный интеллект — способность распознавать, понимать и управлять своими и чужими эмоциями. В туризме помогает: эффективно разрешать конфликты, проявлять эмпатию, создавать доверительные отношения, управлять стрессом. Пример: менеджер замечает раздражение клиента и использует техники активного слушания, чтобы снять напряжение.

Задание 45. Конструктивные способы: 1) Сделать паузу и глубокий вдох. 2) Признать право клиента на эмоции («Я понимаю ваше недовольство»). 3) Использовать «Я-сообщения» вместо обвинений. 4) Предложить альтернативное решение. 5) Сохранять уважительный тон и профессиональную позицию.

Задание 46. Возник семантический коммуникативный барьер (непонимание значений терминов). Способы преодоления: объяснить термин простыми словами («анимационная программа — это развлечения и игры для детей и взрослых»), использовать наглядные примеры, спросить, понятно ли объяснение, адаптировать речь к уровню понимания собеседника.

Задание 47. Гражданско-патриотическая позиция проявляется через уважительное, позитивное представление истории, культуры, традиций России. Примеры: гид рассказывает о культурном наследии с гордостью, но без навязчивости; уважительно отвечает на вопросы о современной России; формирует положительный образ страны.

Задание 48. Авторитарный — жесткий контроль, снижает инициативу. Демократический — участие коллектива, повышает вовлеченность. Либеральный — свобода действий, возможна хаотичность. В туризме наиболее эффективен демократический с элементами ситуативного, так как работа требует гибкости и командного взаимодействия.

Задание 49. Сценарий «Дорогами Победы»: Цель — сплочение группы и воспитание гордости за Родину. Этапы: экскурсия по местам боевой славы, квест-игра по истории, посещение музея, мастер-класс по народным промыслам, обсуждение. Ожидаемые результаты: укрепление командного духа, расширение исторических знаний, формирование патриотических чувств.

Задание 50. Открытая поза, улыбка, взгляд в глаза создают доверие. Закрытые позы (скрещенные руки), избегание взгляда вызывают настороженность. Пример: гид с открытой позой и улыбкой вызывает доверие, а гид с отстраненным поведением — настороженность. Соблюдение комфортной дистанции важно в разных культурах.

6.2. Кейсы (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

КЕЙС 1 (Тема 1. Основные характеристики процесса общения)

1. Анализ ситуации с точки зрения сторон и видов общения:

Аспект анализа Характеристика

Виды общения Формальное (гид не установил неформальный контакт), вербальное (речь) + невербальное (отсутствие зрительного контакта, закрытая поза)

Коммуникативная сторона Нарушена — гид говорил быстро, использовал непонятные термины, не адаптировал речь к аудитории

Перцептивная сторона Нарушена — гид не смотрел на туристов, не замечал их реакции (растерянность, непонимание)

Интерактивная сторона Нарушена — гид не организовывал взаимодействие, не отвечал на вопросы, не вовлекал группу

2. Нарушенные функции общения:

Функция Как нарушена

Информационная Информация передана, но не воспринята из-за сложных терминов и быстрого темпа

Регулятивная Не организовано поведение группы, туристы чувствовали неуверенность

Аффективная Не создана эмоциональная атмосфера, туристы не получили удовольствия

3. Рекомендации гида:

Говорить медленнее, делать паузы между смысловыми блоками

Использовать простые слова вместо профессиональных терминов или сразу их пояснять

Установить зрительный контакт с разными туристами, не смотреть постоянно в планшет

Следить за реакцией группы, задавать уточняющие вопросы («Вам понятно?», «Есть вопросы?»)

Отвечать на вопросы туристов доброжелательно и развернуто

Использовать открытые позы, улыбку, чтобы создать доверительную атмосферу

Включать интерактивные элементы (задавать вопросы группе, просить высказывать мнения)

КЕЙС 2 (Тема 2. Установление контакта)

1. Ошибки Егора при установлении контакта:

Тип ошибки Конкретное проявление

Вербальные Неуверенное приветствие («Ну, здравствуйте...»), отсутствие представления, нечеткая речь, перенос объяснений на «потом»

Невербальные Опущенные глаза (отсутствие зрительного контакта), скрещенные руки (закрытая поза), переминание с ноги на ногу (неуверенность), тихий голос

Коммуникативные Не дал понять туристам, что он профессионал, не снял их тревожность, не создал доверия

2. Правильный алгоритм действий Егора:

Этап Действие Пример

1. Ориентация Увидеть группу, сделать глубокий вдох, настроиться (мысленно) «Я профессионал, я знаю, что делать»

2. Подготовка к контакту Расправить плечи, улыбнуться, открытая поза Улыбка, выпрямленная спина, руки свободно опущены или слегка разведены

3. Приветствие Подойти к группе, установить зрительный контакт, громко и четко поприветствовать «Здравствуйте! Меня зовут Егор, я ваш гид на сегодня. Рад вас видеть!»

4. Представление Назвать свое имя, компанию, кратко объяснить план «Я представляю компанию "Мир путешествий". Сейчас мы пройдем к автобусу, я расскажу вам план на день»

5. Настройка Задать вопрос, проявить заботу, снять напряжение «Как прошла дорога? У всех ли есть багаж? Если нужна помощь — обращайтесь»

6. Взаимодействие Организовать группу, начать движение «Прошу всех за мной. Автобус ждет нас у выхода. Идем не спеша, я покажу дорогу»

3. Примерный диалог правильного приветствия:

Гид Егор подходит к группе с улыбкой, смотрит на туристов, говорит громко и четко:

«Здравствуйте, уважаемые туристы! Меня зовут Егор, я ваш гид на сегодняшний день. Я представляю компанию "Мир путешествий". Очень рад вас видеть!

Как долетели? Все ли в порядке с багажом? Если кто-то устал с дороги — не переживайте, сегодня у нас спокойная программа.

Мы сейчас пройдем к автобусу, это буквально 5 минут пешком. По дороге я расскажу вам, что нас сегодня ждет. Если у вас есть вопросы по маршруту, отелю или питанию — я с удовольствием отвечу.

Прошу всех за мной, идем не спеша. Я буду идти впереди, если кто-то отстает — дайте знать. Поехали!»

КЕЙС 3 (Тема 3. Перцептивная сторона общения)

1. Анализ межкультурных различий в восприятии:

Испанская культура относится к высококонтекстным и эмоционально-экспрессивным. Испанцы ожидают от общения:

Эмоциональности, теплоты, открытости

Близкой дистанции, прикосновений, объятий

Активной жестикуляции и мимики

Неформального общения, личного интереса к собеседнику

Улыбки как обязательного элемента общения

Анна вела себя в соответствии с русскими/североевропейскими нормами:

Сдержанность, официальность

Соблюдение дистанции

Минимум жестикуляции и мимики

Информационный, а не эмоциональный стиль общения

Причина недопонимания: несовпадение культурных ожиданий — то, что Анна считала профессионализмом, испанцы восприняли как холодность, безразличие и неуважение.

2. Механизмы социальной перцепции, задействованные в ситуации:

Механизм Проявление

Стереотипизация Анна не учла культурные стереотипы общения испанцев; туристы восприняли её поведение через призму своих культурных норм

Эмпатия У Анны не сработала эмпатия — она не считала состояние и ожидания туристов

Идентификация Анна не пыталась «стать на место» туристов, понять, как они воспринимают её поведение

Рефлексия У Анны не развита рефлексия — она не осознала, как её поведение воспринимается другими

Каузальная атрибуция Анна приписывала свою сдержанность профессионализму, а туристы — холодности и безразличию

3. Рекомендации Анне по адаптации поведения к ожиданиям испанских туристов:

Что изменить Как изменить

Улыбку Улыбаться чаще и искреннее, использовать улыбку как инструмент установления контакта

Дистанцию Сократить дистанцию общения (подходить ближе), использовать легкие прикосновения (по плечу, рукопожатия), если это уместно

Жестикуляцию Использовать активную жестикуляцию, выразительную мимику — испанцы воспринимают это как заинтересованность

Темп речи и интонацию Говорить более эмоционально, с интонационными перепадами, делать речь живой

Неформальное общение Включать в общение вопросы личного характера: «Как вам погода?», «Нравится ли вам город?»

Зрительный контакт Смотреть в глаза чаще и дольше — для испанцев это признак искренности и внимания

КЕЙС 4 (Тема 4. Эмоции и чувства в общении)

1. Определение эмоций клиентки:

Эмоция Проявление

Страх Паника из-за невозможности поехать, страх потерять деньги, страх перед

неизвестностью

Гнев Агрессия, повышенный голос, резкие обвинения

Отчаяние Слёзы, дрожь в голосе, чувство беспомощности

Тревога Переживание за мужа, за деньги, за то, что делать дальше

Что стоит за агрессией: клиентка испытывает сильный стресс из-за травмы мужа, финансовых потерь и отсутствия понятного решения. Агрессия — это защитная реакция, за которой стоит страх и беспомощность.

2. Пошаговый план действий менеджера:

Шаг Действие Что делает менеджер

1. Управление собой Сделать глубокий вдох, внутренне настроиться на помощь (мысленно) «Я спокоен, клиентка в стрессе, я могу ей помочь. Мне нужно понять её ситуацию и предложить выход»

2. Признание эмоций Принять право клиентки на недовольство, дать ей выговориться
Выслушать, не перебивая, дать выплеснуть эмоции

3. Проявление эмпатии Показать, что вы понимаете её чувства «Я понимаю ваше возмущение и отчаяние. Это действительно очень сложная ситуация»

4. Выяснение фактов Задать уточняющие вопросы, чтобы понять детали «Расскажите, пожалуйста, когда именно вы бронировали тур? В каком отеле вы должны были остановиться?»

5. Поиск решения Предложить варианты решения проблемы Рассмотреть варианты: перенос тура, компенсация, частичный возврат, помощь с оформлением больничного

6. Фиксация решения Договориться о конкретных действиях «Я сейчас звоню в головной офис, чтобы решить этот вопрос. В течение часа я вам перезвоню с ответом»

3. Примерные фразы менеджера:

Менеджер делает паузу, спокойно дышит, говорит ровным и доброжелательным тоном:

«Я понимаю ваше возмущение и отчаяние. Это действительно очень сложная ситуация, когда планы рушатся из-за травмы. Я вас слышу, и я хочу помочь.

Давайте разберемся вместе. Расскажите мне еще раз, когда вы бронировали тур и в какой отель. Я проверю все детали.

Я понимаю, что вы переживаете за мужа и за деньги. Давайте я сейчас свяжусь с нашим юридическим отделом и уточню, какие есть варианты. Возможно, мы сможем перенести тур на более поздние даты с минимальной доплатой или оформить возврат по страховому случаю.

В течение часа я вам перезвоню с конкретным ответом. И давайте оставим ваши контакты — я лично буду заниматься вашим вопросом. Хорошо?»

КЕЙС 5 (Тема 5. Коммуникативная сторона общения)

1. Ошибки Александра в общении:

Тип ошибки Проявление

Коммуникативная Использует пафосную риторику, которая утомляет и отталкивает

Психологическая Демонстрирует превосходство, что вызывает раздражение и отторжение

Стилистическая Речь содержит сравнения с другими странами («превосходит всё»), что воспринимается как высокомерие

Культурная Не учитывает особенности восприятия китайской аудитории (сдержанность, нелюбовь к пафосу)

Речевая Повторяет «мы — лучшие», «великая страна», что звучит как пропаганда, а не как рассказ о культуре

2. Как должна проявляться гражданско-патриотическая позиция:

Принцип Что делать

Уважительность Рассказывать с гордостью, но без превосходства

Объективность Не сравнивать с другими странами, говорить о фактах и ценностях
 Заинтересованность аудитории Учитывать интересы туристов, не навязывать своё мнение

Конкретность Говорить о конкретных фактах, а не о пафосных обобщениях

Диалогичность Задавать вопросы, вовлекать туристов в обсуждение

3. Переформулированное высказывание Александра:

«Добрый день, уважаемые туристы! Сегодня я хочу познакомить вас с культурным наследием России. У нас действительно богатая история, и в ней есть очень интересные страницы, которые вдохновляют.

Например, Эрмитаж — это один из крупнейших музеев мира, в нем более трех миллионов экспонатов. Кремль — это старейшая крепость, которую строили еще в 12 веке. Наша литература — произведения Пушкина, Толстого, Достоевского — известна во всем мире. А во время Великой Отечественной войны наш народ проявил невероятное мужество и выдержку.

Я надеюсь, что за время нашего путешествия вы сможете почувствовать, как мы любим свою историю и культуру. Я буду рад услышать и ваши впечатления. Что вас особенно интересует? Может быть, вы читали русскую литературу или слышали о какой-то достопримечательности?»

КЕЙС 6 (Тема 6. Интерактивная сторона общения)

1. Стадии групповой динамики:

Стадия (по Такмену) Проявление в ситуации

Формирование (1) Уже пройдена — коллектив сформирован

Конфликт (2) В компании сейчас именно эта стадия: взаимные обвинения, борьба за статус, поляризация мнений

Нормирование (3) Еще не достигнута — нет общих правил взаимодействия

Работа (4) Отсутствует — из-за конфликтов страдает продуктивность

Обоснование: конфликты между отделами, взаимные обвинения, отсутствие конструктивного диалога и общих целей — это классические признаки стадии «Конфликт». Если не принять меры, компания может не перейти к стадии «Работа» и клиенты продолжат уходить.

2. План сплочения коллектива и налаживания командной работы:

Этап Действие Ответственный

1. Признание проблемы Провести общее собрание, открыто признать конфликт, сказать, что компания теряет клиентов из-за этого Директор

2. Выслушивание Провести собрание, где каждый выскажется без перебивания. Использовать технику активного слушания Директор, модератор

3. Формулирование общих целей Определить общую цель: «Вернуть клиентов и увеличить прибыль на 20%» Директор

4. Нормирование взаимодействия Разработать и утвердить правила взаимодействия между отделами Все сотрудники

5. Командообразование Провести тимбилдинг или совместный выезд для неформального общения Директор

6. Назначение ответственных Закрепить зоны ответственности за каждым отделом Директор

7. Регулярные встречи Проводить еженедельные планерки для обсуждения проблем и успехов Директор

3. Распределение ролей и организация взаимодействия между отделами:

Отдел / Роль Функции Как организовано взаимодействие

Директор (Лидер-координатор) Общее руководство, контроль, стратегия Проводит планерки, принимает решения

Менеджеры по продажам (Генераторы идей) Привлечение клиентов, продажи,

изучение спроса Ежедневно передают информацию о сложности маршрутов гидам

Гиды (Исполнители) Проведение экскурсий, обратная связь от клиентов Ежедневно передают отзывы менеджерам

Логист (Координатор) Транспорт, питание, организация Координирует действия с продавцами и гидами

Бухгалтер (Оформитель) Документы, финансы Работает по четким регламентам

Взаимодействие между отделами:

Еженедельная планерка с участием всех отделов

Обмен информацией: продавцы → гиды о маршрутах, гиды → продавцы об отзывах

Совместный просмотр статистики: сколько клиентов ушло, по какой причине

Единая база данных для документов и отчетности

4. Техники аргументации и убеждения для разрешения конфликтов:

Техника Как применить

«Я-сообщения» Вместо «Вы всё срываете!» → «Я переживаю, когда меня не предупреждают о сложностях маршрута»

Факты и цифры «За последние 2 месяца ушло 15 клиентов. Мы теряем 200 000 рублей в месяц»

Выгода для собеседника «Если мы наладим обмен информацией, вы сможете продавать больше, потому что клиенты будут довольны»

Метод «да-и» «Да, у нас есть проблемы в работе, и мы можем их решить, если начнем обмениваться информацией»

Техника «три "да"» «Согласны, что у нас есть проблемы?» (да). «Согласны, что мы теряем клиентов?» (да). «Тогда давайте вместе решим, как это исправить?»

Ссылки на авторитеты «В успешных компаниях такого же профиля принято устраивать еженедельные планерки для обмена информацией. Это работает»