



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа  
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.В.06. Управленческая психология**

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального  
образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация: *специалист по гостеприимству*


*год начала подготовки: 2022*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Малиновская И.Н.</i>

**ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>	<i>Варламова А.В.</i>


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

## Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины *Управленческая психология* обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО *Гостиничное дело* компетенциями:

Осваиваемые компетенции:

№ п/п	Код	Наименование компетенции
1.	ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
2.	ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
3.	ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
4.	ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
5.	ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
6.	ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
7.	ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
8.	ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
9.	ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
10.	ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
11.	ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
12.	ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
13.	ЛР 14	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 3</i>

14.	ЛР 15	
15.	ЛР 16	
16.	ЛР 17	
17.	ЛР 18	
18.	ЛР 19	
19.	ЛР 20	
20.	ЛР 21	

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:**

- оперировать психологическими понятиями психологии управления;
- пользоваться психологическими знаниями при объяснении явлений в сфере психологии управления и групповых процессов;
- осуществлять анализ профессиональной деятельности специалиста с точки зрения обеспечения его психологической эффективности;
- применять методы, приемы, направленные на развитие профессионализма управленческого персонала, личности специалиста и повышение эффективности системы управления.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**

- социально-психологическое содержание и структуру управленческой деятельности;
- психологические закономерности совместной деятельности по достижению организационных целей;
- основные подходы к решению управленческих задач и правила их решения в условиях реально действующих служб средств размещения;
- основные методы работы с функциональными состояниями в деятельности специалиста по гостеприимству;
- оптимизацию управленческих процессов;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

### **1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**


Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
5 семестр	Дифференцированный зачёт



В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:


Результаты обучения: умения, знания	Критерии оценки	Форма контроля и оценивания
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- оперировать психологическими понятиями психологии управления;</li><li>- пользоваться психологическими знаниями при объяснении явлений в сфере психологии управления и групповых процессов;</li><li>- осуществлять анализ профессиональной деятельности специалиста с точки зрения обеспечения его психологической эффективности;</li><li>- применять методы, приемы, направленные на развитие профессионализма управленческого персонала, личности специалиста и повышение эффективности системы управления.</li></ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- социально-психологическое содержание и структуру управленческой деятельности;</li><li>- психологические закономерности совместной деятельности по достижению организационных целей;</li><li>- основные подходы к решению управленческих задач и правила их решения в условиях реально действующих служб средств размещения;</li><li>- основные методы работы с функциональными состояниями в деятельности специалиста по гостеприимству;</li><li>- оптимизацию управленческих процессов;</li><li>- психологические основы</li></ul>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- наблюдения и оценки практических занятий;</li><li>- экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях.</li></ul> <p>Экспертная оценка выполнения заданий,</p> <p>Тестирование,</p> <p>Презентация элементов психологического тренинга по психологии управления.</p> <p>Промежуточная аттестация в форме диф.зачета</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 5</i>

деятельности психологические личности; деятельности	коллектива, особенности основы проектной		
--	---	--	--

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<b>Текущий контроль:</b> – домашние задания проблемного характера; – практические задания – работа в малых группах, выполнение заданий проектного характера; - тестовые задания по соответствующим темам.  Промежуточная аттестация в форме диф.зачета
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 6</i>

ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	

**3.1. Контрольно-измерительные материалы** предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины и включают материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Контрольно-измерительные материалы позволяют оценивать освоение умений и усвоения знаний по учебной дисциплине.

### **3.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов**

Контроль знаний обучающихся включает:

- Текущий контроль
- Промежуточная аттестация

### **3.3 Контрольно-измерительные материалы включают:**

#### **3.3.1 Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля**

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде практических заданий, контрольных работ, тестирования.

#### **Примерные задания**


1. Нижний качественный предел малой группы:

- а) 2 человека +
- б) 10 человек
- в) 12 человек

2. Технические средства в достижении эффективности коммуникаций:

- а) затрудняют контакты
- б) повышают оперативность в заключении контрактов +
- в) устраниают психологические последствия нежелательных личных контактов

3. Своеобразный сплав эмоционального и интеллектуального в группе представляет собой:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 7</i>

- а) психические образования группы  
 б) психические процессы группы  
 в) социально-психологический климат группы +
4. Коллегиальное рассмотрение всех предложенных альтернатив и полное согласие в процессе выбора лучшей из них составляет суть принципа:  
 а) консенсуса +  
 б) рациональности  
 в) конкретности
5. Неправильное отношение в процессе общения членов группы относится к барьерам:  
 а) неправильных установок сознания  
 б) организационно-психологическим  
 в) социально-психологическим +
6. Понятия «индивид», «личность», «человек», «индивидуальность» по объему содержания находятся в отношении:  
 а) соподчинения  
 б) включения +  
 в) рядорасположенности
7. Первым исследователем, поставившим вопрос о разработке психологии управления как науки, стал::  
 а) Добрынин  
 б) Керженцев  
 в) Вендров +
8. Неформальный лидер:  
 а) человек, влияющий на поведение членов группы силой своего личного авторитета +  
 б) человек, на которого официально возложены функции управления  
 в) член группы, который отличается от других индивидуальными особенностями
9. Организация эффективного взаимодействия в процессе работы экспертов и отсутствие возможности проверки актуальной эффективности принимаемых решений из предлагаемых альтернатив относится к трудностям:  
 а) взаимодействия исполнителей  
 б) мотивации исполнителей  
 в) выбора управленческого решения +
- © РГУТИС



10. Совокупность взаимосвязанных методов, приемов, средств и процедур выработки и принятия управленческих решений представляет собой ... принятия решения:

- а) методику
- б) технологию +
- в) средство

11. Влияние мотивации на групповое поведение человека:

- а) повышает эффективность деятельности +
- б) определяет групповое мнение
- в) разобщает групповые интересы

12. Конгломераты:

- а) формальные группы
- б) неорганизованные или случайно организованные группы +
- в) ассоциации

13. Риск, связанный со степенью эффективности, прогнозируемой в момент принятия решений, когда ожидается высокая эффективность выполнения задач, называется:

- а) оправданным риском +
- б) стандартным риском
- в) авантюризмом

14. Понятие «жизненный путь» введено в отечественную психологию:

- а) Лурией
- б) Рубинштейном
- в) Ананьевым +


15. Согласно управленческой «решетке» Блейка и Моутона стиль управления руководителя по избеганию конфликтов, максимуму внимания к людям и минимуму к производству называется:

- а) «Гуманизация» +
- б) «Поиск компромиссов»
- в) «Невмешательство»

16. Система групповых ожиданий и требований относительно исполнения индивидом социальных ролей называется:

- а) позицией



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 9</i>

- б) экспектацией +
- в) установкой

17. Наиболее предпочтительным определением коммуникации можно считать:

- а) систему управления посредством информации
- б) передачу информации на большом расстоянии
- в) связи между людьми в процессе совместной деятельности +

18. Целью психологии управления является:

- а) совершенствование экологической среды
- б) разработка психологических путей повышения эффективности организационных систем +
- в) увеличение товарооборота

19. Социально-психологический механизм сохранения, накопления и воспроизведения социального опыта членов группы относится к:

- а) групповым интересам
- б) групповому мнению
- в) традициям группы +

20. Согласно управленческой “решетке” Блейка и Моутона стиль управления руководителя с максимумом внимания к работе, производству и минимумом к людям называется:

- а) “Поиск компромиссов”
- б) “Жесткое администрирование” +
- в) “Невмешательство”


### **Критерии оценки тестов**

Результаты оцениваются следующим образом:


- «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;
- «удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;
- «хорошо» - 69-85 % правильных ответов;
- «отлично» - > 85 % правильных ответов

### **Вопросы к промежуточной аттестации:**

1. Предмет и объект психологии управления. Этапы становления психологии управления как теоретической и практической дисциплины.
2. Понятие психологической культуры. Психологические методы изучения субъектов и объектов управления. Психодиагностика в профессиональной деятельности менеджера.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 10</i>


3. Психологические факторы эффективности управленческой деятельности.
4. Диагностика и самодиагностика способностей к управленческой деятельности.
5. Психологический контекст целеполагания. Алгоритм проработки цели в технологии нейро-лингвистического программирования.
6. Структура индивидуальности. «Я-концепция» эффективного менеджера.
7. Нейро-лингвистическое программирование как эффективный метод решения управленческих задач: основные понятия и приемы. «Постулаты» НЛП.
8. Типология субъектов и объектов управления. Психологические типы личности. Основные типологические подходы.
9. Типологии личности К.Г.Юнга и Майерс- Бриггс и их применение в управленческой деятельности.
10. Типология Д.Кейрси и ее применение в ситуации подбора и расстановки персонала.
11. Теория профессиональных типов личности Д.Голланда и ее применение в ситуации подбора и расстановки персонала.
12. Применение знаний о типах акцентуаций характера в ситуациях управленческого взаимодействия.
13. Психоаналитический подход к ситуациям управленческого взаимодействия. Механизмы основных психологических защит.
14. Управленческое общение. Руководитель как субъект общения. Барьеры общения.
15. Психологические приемы работы с информацией. Коммуникативная «воронка». Обратная связь.
16. Коммуникативная компетентность. Базовые коммуникативные умения.
17. Основные фазы деловой беседы. Психологические приемы в динамике деловой беседы.
18. Техники сбора информации. Виды вопросов. Мета-модель как эффективный метод сбора информации.
19. Психологический подход к процедуре собеседования при приеме на работу. Техника стандартного интервью. Усложненное интервью.
20. Психологические приемы аргументации и работы с возражениями собеседника.
21. Психологический подход к переговорам. Динамика переговоров. Стратегии переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров.
22. Профессиональный стресс. Нормативные кризисы профессионала. Синдром сгорания профессионала.
23. Психическое здоровье менеджера как фактор эффективной профессиональной деятельности. Основы регуляции стрессовых состояний.
24. Способности к управленческой деятельности. Ограничения управленческого потенциала.
25. Самоменеджмент. Основы управления временем. Навыки саморегуляции.
26. Психология конфликта. Конфликты в организации. Межличностные и межгрупповые конфликты. Динамика конфликта. Позитивные стороны организационного конфликта.
27. Конфликтное поведение. Управление конфликтом. Эффективные психологические приемы разрешения конфликтных ситуаций.
28. Транзактный анализ Э.Берна и его применение в практике управления.
29. Технологии самопрезентации и публичных выступлений. Вербальная и невербальная самопрезентация.
30. Понятие о репрезентативных системах. Применение в управленческом взаимодействии.
31. Применение психоаналитической концепции индивидуальности и социального интереса Альфреда Адлера в управлении.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 11</i>

## 2. Критерии и показатели оценивания Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

### Для промежуточной аттестации

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 12</i>

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

### 3. Информационное обеспечение обучения.



**Основные источники:**

1. Волкогонова, О. Д. Управленческая психология : учебник / О. Д. Волкогонова, А. Т. Зуб. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 352 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0158-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1776861>
2. Королев, Л. М. Психология управления : учебное пособие / Л. М. Королев. - 7-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 184 с. - ISBN 978-5-394-03265-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091128>

**Дополнительные источники:**

1. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - <http://znanium.com/catalog/product/987198>