

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ  
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ПО АНО «ПКЭИП»  
Л.Д. Джавадова  
«28» июня 2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**

для специальности  
**43.02.10 «Туризм»**

**Форма обучения – заочная**

**Дербент 2024**

Фонд оценочных средств дисциплины разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

**Разработчик:**

Преподаватель ПЦК ПП и Гд  
(занимаемая должность) М.И. Идрисова  
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК  
Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин  
« 28 » 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК С.Э. Расулова  
(степ., инициалы, фамилия)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>4</b>
1.1. Результаты дисциплины.....	4
1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.....	4
1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	4
1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине.....	6
<b>РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>23</b>
2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине.....	23
2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	23
2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	25
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....</b>	<b>27</b>

## РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код ОК	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. составлять план действия определять необходимые ресурсы. владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план. оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях. методы работы в профессиональной и смежных сферах. структуру плана для решения задач. порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

OK 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>определять задачи для поиска информации.</p> <p>определять необходимые источники информации.</p> <p>планировать процесс поиска;</p> <p>структурить получаемую информацию.</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска.</p> <p>оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</p> <p>использовать современное программное обеспечение</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.</p> <p>приемы структурирования информации.</p> <p>формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
OK 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
OK 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы.</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые).</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов</p> <p>профессиональной деятельности.</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
-------	---	--	--

## **1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине**

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является экзамен, который проводится в устной форме. Формат проведения зачета: устный ответ на два теоретических вопроса.

Формами текущей аттестации является проведение *контрольных работ* по темам и разделам курса дисциплины. Формат проведения контрольных работ: тестирование. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

## **1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

*Теоретический блок вопросов:*

1. *Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия.*
2. *Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека*
3. *Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.*
4. *Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения*
5. *Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искаждения в процессе восприятия.*
6. *Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.*
7. *Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения*
8. *Типы взаимодействия: коопeração и конкуренция.*
9. *Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.*
10. *Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.*
11. *Коммуникативные барьеры*
12. *Невербальная коммуникация*
13. *Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения*
14. *Деловая беседа. Формы постановки вопросов.*
15. *Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.*

### *Аргументация*

16. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
17. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов
18. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
19. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
20. Правила поведения в конфликтах.
21. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
22. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.
23. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
24. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
25. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности
26. Этические принципы общения.

### **Форма рубежного контроля – тестирование**

#### **Вопросы/задания рубежного контроля**

#### **Код контролируемой компетенции ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК05, ОК.09**

#### **Тестирование**

#### **Вариант 1.**

1. Предконфликтная ситуация – это:

- А. использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- Б. нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- В. действие, которое направлено против кого-либо другого.

2. Стимулирование конфликта предполагает:

- А. целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
- Б. умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
- В. настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

- А. действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
- Б. наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- В. мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

4. К этапам конфликта относятся:

- А. возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- Б. инцидент, эскалация, примирение.
- В. предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;

5. Компромисс невозможен в конфликте:

- А. интересов;
- Б. ценностей;

В. ресурсов.

6. Предметом конфликтологии являются:

- А. причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
- Б. закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
- В. предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

- А. социологии и психологии;
- Б. философии и политологии;
- В. педагогики и культурологии.

8. Инцидент в конфликтологии – это:

- А. истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- Б. формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- В. отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

9. Объектом конфликтологии является:

- А. межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
- Б. политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.
- В. социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;

10. Основоположником американской конфликтологии считается:

- А. Л. Козер;
- Б. К. Боулдинг;
- В. Э. Берн.

11. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

- А. появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
- Б. формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;
- В. изучением конфликта как самостоятельного явления.

12. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

- А. профилактическая;
- Б. сигнальная;
- В. информационная;

13. Что такое толерантность?

- А. Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
- Б. Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
- В. Недобросовестное использование открытой информации.

14. Конфликт – это...

- А. столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.
- Б. это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
- В. процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

15. По сфере проявления конфликты бывают:

- А. конструктивные, деструктивные
- Б. социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- В. слабые, средние, сильные

16. Под глобальными конфликтами понимают:

- А. конфликты между регионами
- Б. конфликты, связанны с природными катастрофами
- В. конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

17. ... - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

- А. групповой конфликт
- Б. межличностный конфликт
- В. межгрупповой конфликт

18. Внутриличностный конфликт – это ...

- А. это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.
- Б. это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.
- В. возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

19. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

- А. экономические, социальные, культурные
- Б. слабые, средние, сильные
- В. внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

20. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это...

- А. межличностный конфликт
- Б. внутриличностный конфликт
- В. межгрупповой конфликт

21. По способам разрешения конфликты бывают:

- А. разрушительные, компромиссные, кооперативные
- Б. пассивные, активные
- В. силовые, мирные

22. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

- А. межличностный конфликт

- Б. внутригрупповой конфликт
- В. внутриличностный конфликт

23. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

- А. локальный конфликт
- Б. эмоциональный конфликт
- В. административный конфликт

24. Самый популярный прием поддержания беседы по Шейнову В.П.

- а. Поведенческие метки согласия или нейтрального восприятия
- б. Комментарии чувств
- с. Вопросы к собеседнику
- д. Активное слушание

25. Манипуляция "Хочу с вами посоветоваться" в адрес руководителя подразумевает

- а. Перекладывание решение задачи на руководителя
- б. Попытку обезопасить себя от последствий ("Я сделал, как вы сказали")
- с. Перекладывание ответственности за принятие решения на руководителя
- д. Желание выразить свое почтение к руководителю

26. Для успешного установления контакта следует

- а. Унижаться и выражать свое раболепие
- б. Решать все вопросы за одну сессию переговоров
- с. Интересоваться целью оппонента
- д. Заявить о своей доминирующей позиции

27. Эмпатия - это

- а. Фаза контраргументации в Британской системе парламентских дебатов
- б. Осознанное сопререживание текущему эмоциональному состоянию другого человека
- с. Антоним к слову "Симпатия"
- д. Патологическая неспособность к установлению контакта

28. Компромисс - это

- а. Коммунистическая промышленная миссия
- б. Песня группы Би-2
- с. Решение конфликта по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований.
- д. Полное удовлетворение одного из оппонентов в ущерб другому

### **Вариант 2.**

1. Что представляет собой авторитет?

- А. Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
- Б. Субъект, который отличается особенно активными действиями;
- В. Человек, для которого интересы других выше собственных.

2. Разрыв отношений как знак протesta против поведения оппонента называется:

- А. блефом;
- Б. бойкотом;
- В. бунтом.

3. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

- А. беседа;
- Б. дебаты;
- В. декларация.

4. Замораживание конфликта предполагает:

- А. изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- Б. запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.
- В. его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;

5. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?

- А. Избегание;
- Б. Денонсация;
- В. Медиация.

6. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

- А. Межгрупповой;
- Б. Политический.
- В. Горизонтальный;

7. Кризис в конфликтологии представляет собой:

- А. состояние эмоциональной разрядки;
- Б. точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
- В. неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

8. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

- А. маргиналом;
- Б. еретиком;
- В. медиатором.

9. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:

- А. месть;
- Б. насилие;
- В. моббинг.

10. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- А. обращение за помощью третьей стороны;
- Б. обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.
- В. выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;

11. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

- А. месть;
- Б. прессинг;
- В. манипуляция.

12. Ренегат представляет собой человека, который:

- А. имеет завышенный уровень притязаний;
- Б. выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.
- В. после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;

13. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:

- А. стереотипом;
- Б. паритетом;
- В. макетом.

14. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

- А. расширенный
- Б. масштабный
- В. мультиполлярный

15. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

- А. митинг
- Б. совещание
- В. заседание

16. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

- А. классовые
- Б. межгосударственные
- В. межличностные

17. По силе воздействия конфликты бывают:

- А. затяжные, постоянные
- Б. сильные, слабые
- В. деструктивные, конструктивные

18. Две основные функции конфликта:

- А. функция социализации, защитная функция
- Б. конструктивная функция, деструктивная функция
- В. регулятивная функция, интегративная функция

19. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- А. противоречие
- Б. коллективный трудовой спор
- В. межличностный конфликт

20. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

- А. деструктивная модель поведения
- Б. продуктивная модель поведения
- В. конформистская модель поведения

21. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение

противодействия и устранение проблемы.

- А. принятие соглашения
- Б. разрешение конфликта
- В. уклонение

22. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.

- А. правовой конфликт
- Б. классовый конфликт
- В. социальный конфликт

23. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.

- А. конфликтоген
- Б. конфликтная ситуация
- В. спор

24. Для получения новой уступки Вы заявляете об ограничении своих полномочий на принятие решения в том виде, в каком оно подготовлено, и о том, что этот вопрос нуждается в дополнительном согласовании с вышестоящими инстанциями. Данный прием рассчитан на то, что противник не может ждать и готов пойти на новые уступки, лишь бы соглашение было заключено сейчас - это

- а. "Визирование"
- б. Метод отсрочки
- с. Цитирование авторитетов
- д. Метод бутерброда

25. "Выдергивание" отдельных фраз из выступления, их изоляция и преподнесение в урезанном виде с тем, чтобы они имели противоположное значение –

- а. Метод бутерброда
- б. Метод контрформы
- с. Прием извращения
- д. Техника изоляции

26. Выдвижение предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения.

- а. Техника изоляции
- б. Метод бутерброда
- с. Метод ультиматума
- д. Метод "пропускного режима"

27. При личном общении первое впечатление о человеке, как правило, складывается в течение первых

- а. 15 секунд
- б. 30-40 секунд
- с. 5 минут
- д. 30 минут

28. Кажется, что договорились, но в конце одна из сторон добавляет незначительные элементы в соглашение.

- а. Метод бутерброда
- б. Дополнение при фиксации результатов
- с. Составление заключений

d. Метод "Да, но..."

## **РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

### **2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг обучающегося.

Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итоговых практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

#### ***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти

недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов. Основными критериями оценки доклада являются:

- актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- содержательность – 2 балла;
- структура и оформление доклада – 1 балл;
- четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

### ***Критерии оценки презентации***

Объём презентации 20 -50 слайдов (1 балл).

Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);

1. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
2. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
3. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

*Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.*

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добрая рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

*Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.*

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические зада	20
итоговое практическое зада	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое

задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добрая рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

### **2.3 Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания

0 рейтинговых баллов	не аттестован
----------------------	---------------

## **Информационное обеспечение реализации программы**

### **Основные печатные и электронные издания**

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
5. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – [URL:https://book.ru/book/945172](https://book.ru/book/945172)
7. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> .
8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .
9. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – [URL:https://book.ru/book/935765](https://book.ru/book/935765)
2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – [URL:https://book.ru/book/943022](https://book.ru/book/943022)
3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – [URL:https://book.ru/book/942975](https://book.ru/book/942975)

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм ФГОС СПО от 12.12.2022 № 1100	Протокол заседания ПЦК № 06 от «28» 06-2024 года	
2.			
3.			
4			