

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

Утверждаю:

Директор ПО АНО ПКЭиП

 **Л.Д. Джавадова**

27.06.2025 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

По специальности:

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация:

Специалист по туризму

Год набора 2023

Дербент 2025

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

« 27 » 06 2025г., протокол № 06

Председатель ПЦК

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

Лист переутверждения

Программа переутверждена на 2025/2026 учебный год без изменений и дополнений.

Председатель ПЦК ППиГД _____ С.Э. Расулова

Основание: протокол № 06 от «27» июня 2025г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	4
1.1. Результаты освоения 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
 РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	 23
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
Список литературы.....	26
 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	 27

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

ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации. определять необходимые источники информации. планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию. выделять наиболее значимое в перечне информации. оценивать практическую значимость результатов поиска. оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности. приемы структурирования информации. 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
ОК 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
ОК 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	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы. участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые). писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
-------	---	--	---

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».
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. Искажения 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: кооперация 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. Этнические 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. Основоположителем 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, связанные 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.

a. Поведенческие метки согласия или нейтрального восприятия

b. Комментарии чувств

c. Вопросы к собеседнику

d. Активное слушание

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

a. Перекалывание решение задачи на руководителя

b. Попытку обезопасить себя от последствий ("Я сделал, как вы сказали")

c. Перекалывание ответственности за принятие решение на руководителя

d. Желание выразить свое почтение к руководителю

26. Для успешного установления контакта следует

a. Унижаться и выражать свое раболепие

b. Решать все вопросы за одну сессию переговоров

c. Интересоваться целью оппонента

d. Заявить о своей доминирующей позиции

27. Эмпатия - это

a. Фаза контраргументации в Британской системе парламентских дебатов

b. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека

c. Антоним к слову "Симпатия"

d. Патологическая неспособность к установлению контакта

28. Компромисс - это

a. Коммунистическая промышленная миссия

b. Песня группы Би-2

c. Решение конфликта по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований.

d. 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 протеста 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. мультиполярный

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
- a. "Визирование"
 - b. Метод отсрочки
 - c. Цитирование авторитетов
 - d. Метод бутерброда
25. "Выдергивание» отдельных фраз из выступления, их изоляция и преподнесение в урезанном виде с тем, чтобы они имели противоположное значение –
- a. Метод бутерброда
 - b. Метод контрформы
 - c. Прием извращения
 - d. Техника изоляции
26. Выдвижение предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения.
- a. Техника изоляции
 - b. Метод бутерброда
 - c. Метод ультиматума
 - d. Метод "пропускного режима"
27. При личном общении первое впечатление о человеке, как правило, складывается в течение первых
- a. 15 секунд
 - b. 30-40 секунд
 - c. 5 минут
 - d. 30 минут
28. Кажется, что договорились, но в конце одна из сторон добавляет незначительные элементы в соглашение.
- a. Метод бутерброда
 - b. Дополнение при фиксации результатов
 - c. 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

Объем 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. Объем 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 окончании 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:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20

<i>итоговое практическое задание</i>	<i>20</i>
рубежи текущего контроля	<i>30</i>
<i>ИТОГО:</i>	<i>80</i>

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 добора 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 окончании 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:

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

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 добора 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:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
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 PROФобразование: [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 PROФобразование: [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 PROФобразование: [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 PROФобразование: [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 PROФобразование: [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>
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>

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>

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>

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 «27» 06-2025 года	
2.			
3.			
4			