



**УТВЕРЖДЕНО:**

**Педагогическим советом Колледжа**

**Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.  
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.**

**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: 2021**

**Разработчики:**

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

**ФОС согласован и одобрен руководителем ШССЗ:**

должность	подпись	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 <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 2</i>

### 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 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
2.	ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
3.	ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
4.	ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
5.	ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
6.	ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
7.	ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
8.	ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
9.	ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
10.	ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
11.	ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
12.	ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
13.	ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
14.	ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

15.	ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
16.	ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
17.	ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

- применять знания на практике по психологии управления;
- 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, методы работы с функциональными состояниями в деятельности специалиста по гостеприимству;
- оптимизацию управленческих процессов.

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

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
7 семестр	Дифференцированный зачёт

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

<b>Результаты обучения: умения,</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Форма контроля и</b>
-------------------------------------	--------------------------	-------------------------



знания	результата	оценивания
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять знания на практике по психологии управления;</li><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, методы работы с функциональными состояниями в деятельности специалиста по гостеприимству;</li><li>- оптимизацию управленческих процессов.</li></ul>	<p>Демонстрация умений оперировать психологическими понятиями психологии управления; пользоваться психологическими знаниями при объяснении явлений в сфере психологии управления и групповых процессов;</p> <ul style="list-style-type: none"><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>Использовать знания по дисциплине в практической деятельности специалиста по гостеприимству.</p> <p>Демонстрация знаний о социально-психологическом содержании и структуре управленческой деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- психологических закономерностях совместной деятельности по достижению организационных целей;</li><li>- основных подходов к решению управленческих задач и правила их решения в условиях реально действующих служб средств размещения, методов работы с функциональными состояниями в деятельности</li></ul>	<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>

	специалиста по гостеприимству; - оптимизации управленческих процессов.	
--	---	--

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<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 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
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 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	
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	
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) устраняют психологические последствия нежелательных личных контактов
  
  3. Своеобразный сплав эмоционального и интеллектуального в группе представляет собой:
    - 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 +
- © РГУТИС

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 8</i>

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 +

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

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

- 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
- 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”

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

### **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.
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.

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

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.

## 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

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

			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

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 13</i>

			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. Овсянникова, Е. А. Психология управления : учебное пособие / Е. А. Овсянникова, А. А. Серебрякова. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 222 с. - ISBN 978-5-9765-2220-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1143282>
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. Антонова, Н.В. Психология управления : учеб. пособие / Н.В. Антонова ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — 2-е изд. (эл.). — Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf: 271 с). — Москва : Изд. дом Высшей школы экономики, 2019. — Систем. требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10". - ISBN 978-5-7598-1453-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040788>
2. 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>