



УТВЕРЖДЕНО:

**Педагогическим советом Колледжа
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол № 4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол № 5 от 05.04.2021
с изм. Протокол № 6 от 18.06.2021**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08. Этика и психология делового общения
основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 54.02.01 Дизайн (по отраслям)

Квалификация: дизайнер

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

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

ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Руководитель ОПОП 54.02.01.Дизайн (по отраслям)		Козьмодемьянская Е.И.



1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОП.08 Этика и психология делового общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 54.02.01 Дизайн (по отраслям) следующими компетенциями:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

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

- применять навыки ведения различных форм деловых бесед,
- использовать основные правила делового этикета с учетом специфических особенностей изучаемой отрасли,
- применять правила деловой переписки и составления служебных документов,
- использовать психологические и речевые средства повышения выразительности,
- владеть техникой эффективного публичного выступления

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

- стратегию и тактику делового взаимодействия;
- виды и этапы деловых переговоров,
- систему мотиваций участников переговорного процесса,
- специальные технологии общения и групповой работы,
- возможности и недостатки вербальных средств общения,
- основные факторы эффективной коммуникации



2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
5	дифференцированный зачет

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка:

1) следующих умений и знаний:

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У.1 применять навыки ведения различных форм деловых бесед	Умеет применять навыки ведения различных форм деловых бесед,	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
У.2 использовать основные правила делового этикета с учетом специфических особенностей изучаемой отрасли	Умеет использовать основные правила делового этикета с учетом специфических особенностей изучаемой отрасли	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
У.3 применять правила деловой переписки и составления служебных документов	Умеет применять правила деловой переписки и составления служебных документов	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
У.4 использовать психологические и речевые средства повышения	Умеет использовать психологические и речевые средства	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических



выразительности	повышения выразительности	заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
У.5 владеть техникой эффективного публичного выступления	Умеет владеть техникой эффективного публичного выступления	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
Знать:		
3.1 стратегию и тактику делового взаимодействия	Знает стратегию и тактику делового взаимодействия	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
3.2 виды и этапы деловых переговоров	Знает виды и этапы деловых переговоров	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
3.3 систему мотиваций участников переговорного процесса	Знает систему мотиваций участников переговорного процесса	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет



3.4 специальные технологии общения и групповой работы	Знает специальные технологии общения и групповой работы	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
3.5 возможности и недостатки вербальных средств общения	Знает возможности и недостатки вербальных средств общения	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
3.6 основные факторы эффективной коммуникации	Знает основные факторы эффективной коммуникации	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет

2) формирования компетенций

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки освоения результатов обучения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся



	способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 6	Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет



ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
------	--	--

3. Контрольно- измерительные материалы

3.1.Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает:

Текущий контроль

Промежуточную аттестацию:

3.2 Контрольно- измерительные материалы включают:

3.2.1 Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения тем осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде тестового контроля, выполнения тренировочных упражнений, работа над выполнением проекта, написания рефератов, сообщений.

Контрольно- измерительные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине

КЕЙС-ЗАДАНИЕ. Напишите аннотацию и реферат к одному и тому же приведённому тексту. Помните, что в реферате - в отличие от аннотации: 1) более полно раскрываются проблемы и основные положения работы; 2) приводится аргументация этих положений; 3) указываются выводы, к которым пришёл автор. (Документы оформить правильно. Реферат и аннотацию сдать на проверку!)

При написании реферата используйте: 1) переходные глаголы *рассмотреть, освещать, поднимать, затрагивать (вопрос, проблему, тему)*, используя в качестве субъекта (подлежащего) существительные *автор, исследователь, учёный*; 2) непереходные глаголы *рассматриваться, говориться, анализироваться* и существительные с предлогом типа *в статье, в работе, в монографии, в книге*; 3) краткие страдательные причастия *показано, указано, выявлено, уточнено, уделено большое внимание*.

ТРЕНИРОВОЧНОЕ ДЕЛОВОЕ УПРАЖНЕНИЕ «Оформление на работу - от запроса к контракту». Студент приходит в «кадровое агентство», для того чтобы подать документы для приема на работу.

По образцу студенты составляют деловые документы

- Составить заявление о приеме на работу.
- Составить профессиональное резюме, сопроводительное письмо к нему.
- Составить характеристику.
- Написать автобиографию.
- Исполнить необходимые визы на заявлении.
- Исполнить на заявлении резолюцию руководителя организации.



ж) Составить приказ о зачислении на работу в соответствующее подразделение, с определенным числом, с определенным испытательным сроком, с установлением уровня оплаты труда, согласно личному заявлению, визам и резолюции на нем и трудовому договору.

ТЕСТ ПО РАЗДЕЛУ ДИСЦИПЛИНЫ. КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ

Индивидуальное задание 3. Выполните тест. Конфликтная личность.

Тест позволяет оценить степень вашей конфликтности или тактичности.

Инструкция

Выберите один из трех предложенных вариантов ответа — а, б или в.

- Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете:
 - избегаете вмешиваться в ссору;
 - можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
 - всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.
- На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:
 - нет;
 - да, но в зависимости от личного отношения к нему;
 - всегда критикуете за ошибки.
- Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется неудачным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:
 - если другие вас поддержат, то да;
 - разумеется, вы будете поддерживать свой план;
 - боитесь, что за критику вас могут лишиться премиальных.
- Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
 - только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят каши отношения;
 - да, но только по принципиальным, важным вопросам;
 - вы спорите со всеми и по любому поводу.
- Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:
 - считая, что и вы не хуже него, попытаетесь тоже обойти очередь;
 - возмутитесь, но про себя;
 - открыто выскажете свое негодование.
- Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, новая работа вашего товарища, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:
 - выскажетесь и о положительных и об отрицательных сторонах этого проекта;
 - выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;
 - станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки.
- Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:
 - что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
 - скажите, что эта вещь безвкусна;
 - в очередной раз поругаетесь с ней из-за этого.
- Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?
 - думаете: “Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных детей”;
 - делаете им замечание;
 - если бы это было в общественном месте, вы бы их отчитали.



9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- а) в таком случае, вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили;
- б) попросите, чтобы он еще раз при нас подсчитал сумму;
- в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой, разнообразием меню. Возмущает ли вас это?

- а) да, но если вы даже выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;
- б) вы находите способ пожаловаться на него, предлагая наказать или даже уволить;
- в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале; уборщицам, официантках.

11. Вы спорите и вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

- а) нет;
- б) разумеется, признаете;
- в) какой же будет авторитет, если вы признаетесь, что были неправы?

Ключ

Каждый вариант ответа получает определенное количество очков:

ответ а — 4 очка

ответ б — 2 очка

ответ в — 0 очков

Подсчитайте сумму набранных вами очков.

Результат:

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, стремитесь избегать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы принципиальный и смелый человек. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

От 10 до 14 очков. Вы ищете поводы для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если неправы. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Укажите речевую ошибку, связанную с неверным употреблением синонимов.

В ближайшей перспективе - значительное увеличение выпуска цветных металлов (из репортажа).

- 1. значительное увеличение
- 2. ближайшая перспектива



3.цветных металлов

2. Найдите речевую ошибку, связанную с неверным употреблением новообразований

Он не раз задумывался о причинах низкой читаемости ряда педагогических статей.

1. задумывался
2. читаемости
3. педагогических
4. статей

3. Паронимы – это слова, имеющие близкое звучание, но разное значение.

Какое из знаменательных слов предложения имеет в языке близкий по звучанию аналог?

Врач выписал мне несколько процедур.

1. первое
2. **второе**
3. третье
4. четвертое
5. пятое

4. Какое словосочетание является неверным?

1. Земная поверхность
2. Земной меридиан
3. **Земной ком**
4. Земной газ
5. Земное страдание

5. Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова.

1. сто граммов
2. инспектора
3. ляг на кровать
4. три девушки

6. Укажите пример неверного построения формы множественного числа

1. дыни – дынь
2. **плечи – плечей**
3. ясли – яслей
4. простыни - простынь

7. Укажите примеры неправильного употребления числительного

1. На это было истрачено около четыреста — пятьсот долларов (Новости ОРТ. 24.12. 1997)
2. На фирму пришло еще две сотрудницы.
3. Анна Дмитриевна – мать троих детей.

Ключи/ содержание оценочного листа	1	2	3	4	5	6	7
	2	2	2	3	2	2	1

3.2.2 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине



Задания для студентов

В качестве отчета по промежуточной аттестации необходимо:

1. Принять участие в письменном тестировании
2. Подготовить творческий проект с мультимедийной презентацией.

ТЕСТ

1. Какой из указанных факторов не является определяющим при формировании речевого этикета?

- 1) Рост субъекта и адресата общения
- 2) Социальный статус субъекта и адресата общения
- 3) Профессия субъекта и адресата общения
- 4) Национальность субъекта и адресата
- 5) Возраст субъекта и адресата общения

2. Нелитературные варианты языка – это

- А. - просторечие
- Б. - диалекты
- С. - сленг
- Д. - профессионализмы

1. А+Б+С+Д

2. А+Б+С

3. Б+С+Д

3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится

1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
2. к предметной компетенции;
3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
4. к практическому опыту в политической сфере.

4. Социальная роль определяется

1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);
2. позицией, которую занимает человек в обществе;
3. речевым поведением;
4. психологическими качествами.

5. Стилистически возвышенным будет считаться жест

- 1 кивок головой в знак согласия;
- 2 указание рукой на что-либо;
3. изображение размера предмета;
4. широкий жест рукой как предложение пройти.

6. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика

1. блеф;
2. искажение позиции оппонента;
3. открытие позиций;
4. упреждающая аргументация.

7. Если автор работы при помощи каких-то полемических приемов представляет своих оппонентов в неприглядном виде, это является

1. нарушением этики;
2. проявлением ангажированности;
3. проявлением некомпетентности;



4. признаком того, что в работе отсутствует концептуальное начало.

8. Если автор работы при помощи каких-то полемических приемов представляет своих оппонентов в неприглядном виде, это является

1. нарушением этики;

2. проявлением ангажированности;

3. проявлением некомпетентности;

4. признаком того, что в работе отсутствует концептуальное начало.

9. Классификация вводится в исследование, для того чтобы

1. установить типы или виды чего-либо;

2. дать более последовательное и понятное описание какого-либо явления;

3. перечислить все основные признаки какого-либо явления;

4. представить все аспекты рассматриваемого явления.

10. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится

1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;

2. к предметной компетенции;

3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;

4. к практическому опыту в политической сфере.

11. Жестом-манеризмом является

1. сжимание рук и оттягивание пальцев с извлечением из них хруста;

2. вытирание рук и рта носовым платком вместо салфетки во время еды;

3. держание чашки двумя руками во время чаепития;

4. использование ложки вместо вилки.

12. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является

1. стилистически сниженным;

2. стилистически возвышенным;

3. вульгарным;

4. стилистически нейтральным.

13. Отвечая на вопросы интервьюера, интервьюируемый дает полный, исчерпывающий ответ, Используется речевая тактика

1. содействия;

2. противодействия;

3. уклонения;

4. упреждающая аргументация.

14. Риторический этос – это:

1. то же самое, что и речевой этикет;

2. эмоциональность;

3. украшения речи;

4. юмор.

15. Нельзя быть с сигаретой во рту

1. в зале заседания;

2. рядом с некурящей дамой;

3. на именинах престарелого человека;

4. присутствуя на праздничной демонстрации.

16. Если автор работы при помощи каких-то полемических приемов представляет своих оппонентов в неприглядном виде, это является

1. нарушением этики;

2. проявлением ангажированности;



3. проявлением некомпетентности;
4. признаком того, что в работе отсутствует концептуальное начало.

17. Рекламные элементы более всего уместны

1. в речи на презентации;
2. в речи на митинге;
3. в речи на юбилее;
4. в речи на производственном собрании.

18. В высказывании «Кому вы верите!? Этот человек бросил жену и ребенка...» используется

1. Аргумент к человеку
2. Аргумент к жалости; для речи на презентации;
3. Аргумент пользе;
4. Аргумент к делу;

19. В каком высказывании нарушена уместность речи?

- А) «Дорогая, тебя не лимитирует плащ?» (дачник супруге).
- Б) Гербалайф – похудение без диеты, голода, сохраняя эластичность кожи.
- В) Согласно последнего приказа, сессия продлевается на неделю.

20. В каком высказывании нарушено требование богатства речи?

- 1) Он знает очень много интересного, очень начитан и очень понятно рассказывает.
- 2) Прекрасная была обстановка для актрисы, в которой она росла.
- 3) Многие ученики говорят, что новый учитель более добрее старого.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТВОРЧЕСКОГО ПРОЕКТА. «ДЕЛОВОЙ ПРИЕМ В СТРАНЕ»

У каждого народа, и русского в том числе, есть свои обычаи, свои представления о том, что вежливо и что невежливо — вообще и в данный момент. К примеру, ни один вежливый человек, к какому бы народу он ни принадлежал, на каком бы языке ни говорил, не плюнет в присутствии гостя, не повернется спиной, поздоровавшись с человеком. Невежливость остается невежливостью. В тот же момент вежливость меняется от народа к народу, от языка к языку.

На базе материала по всему курсу, на базе привлеченного материала из разных источников, подготовить деловой творческий проект-карнавал с инсценированием народных невербальных традиций, этикета народов мира, традиций деловых приемов по теме «Деловой прием в стране» (план-сценарий прилагается)

1. Встреча и приветствие
2. Знакомство
3. Имена и титулы. Формальности.
4. Вербальные и невербальные нормы общения. Язык тела (руки, ноги и т.д.)
5. Предостережения (Следует избегать...)
6. Одежда
7. Подарки
8. Место переговоров (Если Россия, то.... Если своя страна, то...)
9. Общение
10. Ведение переговоров
11. Завершение. Подведение итогов
12. Прощание
13. Проводы делегации




4. Критерии и показатели оценивания

Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Тест, кейс-задание, реферат, устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком: ответ самостоятельный.
«4»	Тест, кейс-задание, реферат, устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя
«3»	Тест, кейс-задание, реферат, устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный.
«2»	Тест, кейс-задание, реферат, устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя.

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Тест, практическое задание, презентация	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы. «5» отлично - при общей сумме баллов от 18 до 20
«4»	Тест, практическое задание, презентация	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы. «4» хорошо - при общей сумме баллов от 15 до 17
«3»	Тест, практическое задание, презентация	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена не полностью, но правильно; сделаны выводы. «3» удовлетворительно - при общей

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		Лист 15 из 15

			сумме баллов от 11 до 14
«2»	Тест, практическое задание, презентация	полнота и правильность выполнения работы	верно выполнено менее 11 заданий

5. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет- ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725>

Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Дополнительная литература

Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725>