



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Института
сервисных технологий

Протокол №7 от 10.02.2022

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

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

по специальности: 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Квалификация: Бухгалтер


год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Капылов В.В.</i>

ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Баранова А.А.</i>


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

Паспорт фонда оценочных средств

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), укрупненной группы 38.00.00 Экономика и управление.

В результате освоения учебной дисциплины *Психология Общения* обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО *Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)* компетенциями:


Код	Наименование компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
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 Российской Федерации 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 иностранных языках.
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

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

- 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; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- 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
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения.
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
- 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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

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


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 4</i>

- 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
- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
- 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. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
3 семестр	Дифференцированный зачёт

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

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

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<p>Умения:</p> <p>эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности;</p> <p>обобщать и анализировать информацию;</p> <p>определять цели и пути их достижения;</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении;</p> <p>управлять эмоциональным состоянием;</p> <p>преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе;</p> <p>создать имидж современного делового человека</p>	<p>Демонстрирует умение использования техник и приемов эффективного общения;</p> <p>умение анализировать данные;</p> <p>демонстрирует умение использования приемов саморегуляции в процессе межличностного общения;</p> <p>демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации;</p> <p>транслирует критерии создания имиджа делового человека</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наблюдения и оценки практических занятий; - экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях.
<p>Знания:</p> <p>сущность, цели и структуру общения;</p> <p>средства общения;</p> <p>особенности и формы делового общения;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения;</p>	<p>владение основными понятиями психологии общения;</p> <p>владение методиками и техниками общения;</p> <p>знание методик запоминания и слушания;</p> <p>знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций;</p> <p>знание особенностей взаимодействия в рабочей</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса по материалу курса на практических занятиях; - тестирования;



<p>правила слушания и запоминания;</p> <p>типологии темперамента, социальных характеров; типологию манипулятивных типов характера;</p> <p>особенности взаимодействия в рабочей группе;</p> <p>требования, предъявляемые к публичному выступлению;</p> <p>пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности.</p> <p>этические нормы общения.</p>	<p>группе;</p> <p>владение искусством публичного выступления;</p> <p>знание норм культуры общения</p>	
---	---	--

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	Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, самостоятельной работы, тестирования, а также выполнения студентами домашних заданий.
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	

ОК 6.	Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	преподавателем в процессе проведения практических занятий, самостоятельной работы, тестирования, а также выполнения студентами домашних заданий.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	

3.1 Контрольно-измерительные материалы

3.2 Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает:

- Текущий контроль
- Промежуточную аттестацию

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 работ, контрольных работ.

Примерное тестовое задание

Тест «умение слушать»


Данный тест позволит оценить ваше умение слушать. На 10 вопросов следует дать ответы, которые аттестовываются следующим образом:

- «почти всегда» - 2 балла;
- «в большинстве случаев» - 4 балла;
- «иногда» - 6 баллов;
- «редко» - 8 баллов;



- «почти никогда» - 10 баллов.
- Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема (собеседник) неинтересны вам?
- Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?
- Может ли неудачное выражение вашего собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?
- Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым человеком?
- Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
- Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
- Меняете ли вы ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
- Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
- Поправляете ли собеседника, если в его речи встречаются неправильно? произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
- Бывает ли у вас снисходительный менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Излишне напоминать, что точный ответ вы получите при желании ответить с максимальной искренностью на все поставленные вопросы. Если в итоге вы набрали более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня». Иными словами, чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито «умение слушать».

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

Задание № 2

Тест «умеете ли Вы говорить и слушать»

Чем хуже человек владеет речью, тем чаще попадает в нелепые ситуации. Умеете ли вы говорить и слушать? Проверьте это с помощью вопросов,

составленных американским психологом В. Маклени и адресованных руководителям:

- Когда вы беседуете, объясняете что-либо, внимательно ли следите за тем, чтобы слушатель понял вас?
 - Подбираете ли слова, соответствующие его подготовки?
 - Обдумываете ли вы распоряжения, указания, прежде чем их высказать?
 - Если вы высказали новую мысль и подчиненный не задает вопросов, считаете ли вы, что он понял ее?
 - Следите ли за тем, чтобы ваши высказывания были как можно более определенными, ясными, краткими?
 - Обдумываете ли предварительно свои идеи, предложения, чтобы не говорить бессвязно?
 - Поощряете ли вы вопросы?
 - Вы считаете, что: а) знаете мысли окружающих; б) задаете вопросы, чтобы это выяснить?
 - Различаете ли вы факты и мнения?
10. Ищете ли все новые возражения против аргументов собеседника?
11. Стараетесь ли, чтобы подчиненные во всем соглашались с вами?



12. Всегда ли говорите ясно, четко, полно, кратко и вежливо?

13. Делаете ли вы паузы в речи, чтобы и самому собраться с мыслями, и слушателям дать возможность обдумать ваши предложения, задать вопросы?

Если вы не задумываясь, ответили «да» на все поставленные вопросы, кроме 4, 8а, 10 и 11, можно считать, что вы владеете приемами грамотного общения, умеете излагать свои мысли и слушать собеседника.

Задание № 3

Тест «умеете ли Вы вести деловое обсуждение»

Предлагаемый тест поможет проанализировать линию Вашего поведения на деловых переговорах, проведя анализ ответов на предлагаемые вопросы по следующей оценочной шкале:

- «нет, так не бывает» - 1 балл;
- «нет, как правило, так не бывает» - 2 балла;
- «неопределенная оценка» - 3 балла;
- «да, как правило, так бывает» - 4 балла;
- «да, так бывает всегда» - 5 баллов.

Поставьте сами себе баллы от 1 до 5 и запишите их около каждого вопроса (это надо делать корректно и объективно). Не опасайтесь ставить крайние оценки.

Вопросы:



- Даю подчиненным поручения даже в тех случаях, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня
- У меня всегда много идей и планов.
- Я прислушиваюсь к замечаниям других.
- Мне в основном удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.
- Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
- Если меня критикуют, то я защищаюсь, не смотря ни на что.
- Когда другие люди приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
- Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится планировать его заранее.
- Свои ошибки я по большей части признаю.
 - Я предлагаю альтернативы предложениям других.
- 11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
- 12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
- 13. Мой энтузиазм заразителен.
- 14. Я принимаю во внимание точку зрения других людей и стараюсь отразить ее в проекте решения.
- 15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и на своих гипотезах.
- 16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.



17. Ясно выражаю свои мысли.

18. Я всегда признаюсь в том, что чего-то не

знаю. 19. Энергично защищаю свои взгляды.

20. Я стараюсь развивать чужие идеи так, как будто они мои.

- Всегда продумываю то, что могли бы ответить на тот или иной вопрос другие, и ищу аргументы.
- Я помогаю людям советом, как организовать свой труд.
- Увлекаясь своими проектами, своими планами работы на перспективу, я обычно не интересуюсь планами других людей.

24. Я прислушиваюсь и к тем людям, которые имеют точку зрения, отличную от моей.

25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я ищу новые пути.

26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.

27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях

28. Я всегда нахожу возможность организовать поддержку моим проектам

29. Я понимаю чувства других людей.

30. Я больше стараюсь высказывать свои мысли, чем выслушивать чужие.


31. Прежде чем защищаться, я внимательно выслушиваю критику

32. Излагаю свои мысли системно.

33. Даю возможность другим изложить свою точку зрения.

Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

34. Излагаю свои мысли системно.

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

35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.

36. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.

37. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

38. Я трачу много энергии на то, чтобы вдохновить людей на работу.

39. Говорю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

40. При подведении итогов побуждаю быть активными и тех, кто редко просит слова.


Суммируйте баллы, поставленные вами против утверждений: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму буквой А (она находится в интервале от 20 до 100)

Для получения суммы В сложите баллы к утверждениям 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, и 39. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Результаты теста показывают, является ли ваше поведение на совещаниях дипломатичным или авторитарным.

Если сумма А не менее чем на десять баллов превышает сумму В, то вы хороший дипломат.

Если сумма В, как минимум, на десять баллов больше суммы А, то вы ведете беседу авторитарно, властно, бесцеремонно.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 14


Если же обе суммы различаются менее чем на десять баллов, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной – в зависимости от обстоятельств.

Допустим, стиль вашего поведения определен с помощью этого теста однозначно. В таком случае дипломатичный стиль означает, что у вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши идеи согласуются с идеями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато участники деловой встречи убеждаются, что их сотрудничество вам не безразлично.

Некоторые участники деловой встречи пытаются «протащить» свои проекты, действуют напористо. Партнерам по деловому общению редко выпадает возможность высказаться. При таком авторитарном ведении делового совещания руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки, необходимой для ее реализации.

Выбор способа поведения зависит от поставленных целей, а также от конкретной ситуации, в которой вы будете проводить деловую беседу. Дипломатия в общении уместна в следующих случаях:

- достаточно времени, чтобы обсудить все доводы;
- решение будет успешно реализовано только тогда, когда его признают все участники совещания;
- участники деловой встречи понимают проблему и знают варианты ее разрешения,
- возникли большие разногласия, и необходимо переубедить несогласных в правильности принимаемого решения.

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

Авторитарное поведение допустимо, если по каким-либо причинам нельзя обратиться к помощи партнеров ни при творческом обсуждении, рассмотрении данного вопроса, ни при последующей его проработке. Это бывает в том случае, когда необходимо быстро принять решение.

Психологи считают, что оба стиля поведения (дипломатический или авторитарный) могут привести к успеху. Однако авторитарное ведение деловой встречи следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с ее участниками придется работать дальше. В противном случае в дальнейшем вам не поможет никакая дипломатия.

3.3.2 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

«Темы рефератов»


- Особенности общения.
- Деловой этикет и его функции.
- Этикет и деловой протокол.
 - Структура организации и стандарты поведения.
 - Имидж делового человека.
 - Социальные регуляторы поведения.
 - Деловая беседа.
 - Правила телефонного разговора.
 - Конфликты в служебных отношениях.
 - Правила поведения в конфликте.
 - Психологические особенности управленческой деятельности.
 - Неосознаваемые процессы психической деятельности.
 - Общение и межличностные отношения.



- Основные причины конфликтов и пути их разрешения.
- Психология профессиональной деятельности.
- Психология безопасности труда.
- Психология предпринимательской деятельности.
- Психология и экстремальные состояния.
- Механизмы психологической защиты.
- Нейролингвистика и психология переговоров.
- Профилактика нервно-психического утомления.

4. Критерии и показатели оценивания Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	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»	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

	<p align="center">ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	СМК РГУИС
		Лист 17

			нормы литературной речи
«3»	Практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 18</i>

			литературной речи
«3»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

5. Информационное обеспечение обучения.

Основные печатные издания

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошева И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <http://znanium.com/catalog/document?id=360749>

2. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>

Основные электронные издания

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Консультант-Плюс

Каталог электронных библиотек

<http://www.aonb.ru/iatp/guide/library.html>

Электронная библиотека Российской государственной библиотеки


(РГБ) <http://elibrarv.rsl.ru/>

<http://www.gumer.info/>

Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>

Европейская электронная библиотека Europeana

<http://www.ecsocman.edu.ru/socis>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 19</i>

<http://znanium.com>

Дополнительные источники

3. Этика: Учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017
- <http://znanium.com/catalog/product/425302>