

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ  
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИННОВАЦИОННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАССМОТРЕНО:**  
На заседании методического совета  
Протокол № 5 от 30.05.2022г.

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Директор ПОАНО «НИК»  
Г.Г. Аминова  
Приказ №134-7/1 от 31.08.2022г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной  
аттестации обучающихся по учебной дисциплине

**ОП.14. «КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»**

по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО 34.02.01 Сестринское дело

на базе среднего общего образования

форма обучения: очная, очно-заочная

**Махачкала-2022**

## **Оглавление**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной образовательной программы
2. Описание перечня оценочных средств и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования
3. Оценочные средства характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы
4. Описание шкал оценивания компетенций на различных этапах их формирования
5. Описание процедуры оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной образовательной программы.

Основной задачей оценочных средств является контроль и оценивание уровня освоения компетенций и умений.

Оценочные средства для контроля знаний и умений, формируемых дисциплиной «Культура общения и деловая этика», оцениваемые компоненты компетенций отражены в таблице.

Таблица № 1

	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой дисциплины ( или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Этические нормы делового общения.	ОП.14.-ОК 1,ОК 2, ОК 7, ОК 8.	Устный опрос. Тестирование. Реферат
2	Коммуникация как основной вид взаимодействия.	ОП.14.-ОК 1,ОК 2, ОК 7, ОК 8	Устный опрос. Реферат. Презентация.
3	Технические средства делового общения.	ОП.14.-ОК 1,ОК 2, ОК 7, ОК 8	Устный опрос. Реферат.
4	Деловое общение в рабочей группе.	ОП.14.-ОК 1,ОК 2, ОК 7, ОК 8	Устный опрос. Реферат.
5	Реализация индивидуального подхода.	ОП.14.-ОК 1,ОК 2, ОК 7, ОК 8	Тестирование презентация
6	Конфликт в профессиональной деятельности.	ОП.14.-ОК 1,ОК 2, ОК 7, ОК 8	Тестирование презентация

## 2. Описание перечня оценочных средств и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Таблица № 2

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4

2	Устный опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде опроса преподавателем обучающихся.	Вопросы по темам/разделам дисциплины.
3	Проект-презентация	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов.
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся.	Фонд тестовых заданий

**3. Оценочные средства характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы дисциплины «Культура общения и деловая этика»**

**Вопросы для устного опроса по разделам дисциплины.**

**Раздел: Этические основы и психология делового общения.**

**Тема: Этические нормы делового общения.**

1. Понятие делового общения.
2. Универсальные и этические правила делового общения.
3. Психологические аспекты делового общения.
4. Этические нормы взаимоотношений.
5. Деловой этикет и культура поведения. Имидж делового человека
6. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

**Тема: Коммуникация как основной вид взаимодействия.**

1. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.
2. Невербальные аспекты делового общения.

**Тема: Технические средства делового общения.**

1. Деловые бумаги. Деловая переписка в медицине.
2. Защита документов и персональных данных, в том числе и информации о пациентах.
3. Правовые аспекты в работе с медицинской документацией.

**Раздел: Культура профессиональной коммуникации медицинского работника.**

**Тема: Деловое общение в рабочей группе.**

1. Типы коммуникации в медицинских организациях
2. Социально-психологический климат в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.

**Тема: Реализация индивидуального подхода**

1. Понятие индивидуального подхода и условия его реализации.
2. Феномен личностного влияния.

**Раздел: Конфликтные ситуации в деловом общении.**

**Тема: Конфликт в профессиональной деятельности.**

1. Деловой конфликт: виды, структура и стадии развития. Предпосылки конфликтов.
2. Пути и средства разрешения деловых конфликтов.
3. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.
4. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**Задания для письменного контроля по разделам дисциплины**

**Тестовые задания**

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в
  - a. служебной сфере
  - b. сфере общения
  - c. процессе взаимодействия
  - d. личном плане
2. Специфической особенностью Делового общения является...
  - a. неограниченность во времени

- b. регламентированность
- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

**3. Деловой этикет включает в себя группы правил**

- a. нормы, взаимодействие равных по статусу
- b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- c. требования руководителя к высшему управленческому звену
- d. приказы подчиненного для руководителя

**4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает**

- a. соблюдение нейтралитета
- b. нарушение правил этикета
- c. понимание другого человека
- d. представление себя другому человеку

**5 По способу обмена информацией различают Деловое общение:**

- a. печатное
- b. устное деловое общение
- c. письменное
- d. приказное

**6. Устные виды Делового общения разделяются на...**

- a. монологические
- b. групповые
- c. письменные
- d. печатные

**7. Письменные виды Делового общения – это...**

- a. отчет, справка
- b. докладная, акт
- c. объяснительные записки
- d. многочисленные служебные документы

**8. Переговоры - обсуждение с целью...**

- a. приятного времяпрепровождения
- b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
- c. выяснение отношений
- d. навязывания своих условий сделки

**9. Важным элементом Деловой беседы является умение...**

- a. говорить
- b. молчать
- c. слушать
- d. критиковать

**10. Наиболее распространенной формой Делового общения является...**

- a. монолог
- b. общение группой
- c. диалоговое общение
- d. молчание

**11. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются**

- a. пикники
- b. совещания и собрания
- c. Тренинги
- d. деловые игры

**12. Главное требование культуры общения по телефону – это...**

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения
- c. четкость изложения
- d. жесткость в разговоре

**13. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...**

- a. невербальной
- b. вербальной
- c. рефлексивной
- d. нереплексивной

**14. Деловые беседы часто проходят...**

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке

**15. Деловая беседа может...**

- a. предварять переговоры
- b. вредить переговорам
- c. быть их составной частью
- d. способствовать конфликтной ситуации

**16. Первым этапом переговорного процесса может быть...**

- a. ультиматум
- b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- c. обсуждение претензий
- d. встреча экспертов

**17. Общение всегда есть диалог**

- a. одного человека с другим
- b. наедине с собой
- c. человека с машиной
- d. технических устройств

**18. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...**

- a. собственные
- b. оппонентов
- c. тех, кто их поддерживает
- d. тех, кто поддерживает оппонентов

**19. Выход из конфликта предполагает –**

- a. эскалацию конфликта
- b. игнорирование ситуации
- c. определение причины конфликта
- d. поиск путей решения конфликта

**20. Деловая беседа...**

- a. характеризуется частым переходом от одной темы к другой

- b. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- c. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- d. отличается разнообразием обсуждаемых тем

**21. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...**

- a. авантюризм
- b. профессиональный уровень
- c. Малоопытность
- d. полномочия и сферу ответственности

**22. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...**

- a. выяснить детали проблемной ситуации
- b. получить информацию для решения проблемы
- c. использовать власть для наказания виновных
- d. наложить штрафные санкции

**23. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:**

- a. ошибочные и безошибочные
- b. деловые и дружеские
- c. официальные и неофициальные
- d. важные и неважны

**24. Этика общения отражает:**

- a) природные особенности, индивидуальность партнера;
- б) корыстные, эгоистические интересы личности;
- в) уровень нравственной культуры личности;
- г) социальный статус личности в обществе;

**25. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:**

- a) деловитость;
- б) честность;
- в) конструктивность;
- г) предприимчивость;

**26.. Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба**

- a) делового;
- б) речевого;
- в) общегражданского;

**27.. Согласно этическим нормам не следует представлять:**

- a) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- б) женщину – мужчине;
- в) одного сотрудника - группе сотрудников;

**28. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:**

- a) вашего секретаря;
- б) рядового сотрудника;
- в) уборщицу вашей организации;
- г) любого, кого встретите;



д) руководителя вышестоящей структуры;

**29. Укажите, что недопустимо за столом:**

а) вилку и ложку следует держать пальцами, а не ладонью;

б) локти на стол не кладут;

в) на деловых приемах чокаться не принято;

г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми;

**30. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?**

а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;

б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;

в) совещание должно начаться вовремя независимо ни от чего;

**31. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?**

а) женщина первая протягивает руку для рукопожатия;

б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;

в) мужчина уступает женщине дорогу;

г) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;

**32. Выберите правильную схему написания делового письма:**

а) интерес – внимание – действие – просьба;

б) просьба – интерес – внимание – действие;

в) внимание – интерес – просьба – действие;

г) внимание – действие – просьба – интерес;

**33. Укажите вербальное средство общения:**

а) кивок головой; б) взмах руки;

в) «Добрый день!»;

г) поклон;

**34. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:**

а) дисциплина;

б) социально-психологический климат;

в) этический кодекс;

г) корпоративная культура;

**35. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:** а) нравственность;

б) мораль;

в) деловое общение;

г) культура поведения;

**36. Укажите характерный признак делового общения:**

а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;

б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;

в) цель общения может быть неосознаваемой;

г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику);

**37. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:**

- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
- б) определяется использованием невербальных средств; в) определяется соблюдением речевого этикета;
- г) определяется служебными и социальными статусами людей;

**38. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:**

- а) справедливость, равенство;
- б) активность, пассивность;
- в) корректность, обходительность;
- г) нет правильного ответа

### Темы для рефератов

1. Этические нормы делового общения.
2. Коммуникация как основной вид взаимодействия.
3. Технические средства делового общения.
4. Деловое общение в рабочей группе.
5. Реализация индивидуального подхода
6. Конфликт в профессиональной деятельности.
7. Проблема происхождения нравственности.
8. Стереотипы, их роль в процессе общения.
9. Самоподача в процессе профессионального общения.
10. Проблема точности восприятия в процессе общения.
11. Способы влияния на партнера в профессиональном общении
12. Организация пространства общения.
13. Проблема интерпретации невербальных средств общения.
14. Речевые способы воздействия на партнера.
15. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
16. Основные принципы формирования внутрифирменной рекламы
17. Этические принципы профессиональной деятельности.
18. Деловая беседа как форма делового общения.
19. Переговоры как форма делового общения.
20. Культура деловых споров и дискуссий.
21. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
22. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
23. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
24. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
25. Телефонный разговор: правила и нормы.
26. Деловой подарок.
27. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
28. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
29. Деловое общение в европейских странах (по выбору).
30. Особенности делового общения в арабских странах (по выбору)
31. Проблемы этики бизнеса и делового общения в России

## Темы для презентаций

**Тема:** Этические нормы делового общения.

**Тема:** Коммуникация как основной вид взаимодействия.

**Тема:** Технические средства делового общения.

**Тема:** Деловое общение в рабочей группе.

**Тема:** Реализация индивидуального подхода

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

**1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в**

- a. служебной сфере
- b. сфере общения
- c. процессе взаимодействия
- d. личном плане

**2. Специфической особенностью Делового общения является...**

- a. неограниченность во времени
- b. регламентированность
- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

**3. Деловой этикет включает в себя группы правил**

- a. нормы, взаимодействие равных по статусу
- b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- c. требования руководителя к высшему управленческому звену
- d. приказы подчиненного для руководителя

**4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает**

- a. соблюдение нейтралитета
- b. нарушение правил этикета
- c. понимание другого человека
- d. представление себя другому человеку

**5 По способу обмена информацией различают Деловое общение:**

- a. печатное
- b. устное деловое общение
- c. письменное
- d. приказное

**6. Устные виды Делового общения разделяются на...**

- a. монологические
- b. групповые
- c. письменные
- d. печатные

**7. Письменные виды Делового общения – это...**

- a. отчет, справка
- b. докладная, акт
- c. объяснительные записки

d. многочисленные служебные документы

**8. Переговоры - обсуждение с целью...**

- a. приятного времяпрепровождения
- b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
- c. выяснение отношений
- d. навязывания своих условий сделки

**9. Важным элементом Деловой беседы является умение...**

- a. говорить
- b. молчать
- c. слушать
- d. критиковать

**10. Наиболее распространенной формой Делового общения является...**

- a. монолог
- b. общение группой
- c. диалоговое общение
- d. молчание

**11. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются**

- a. пикники
- b. совещания и собрания
- c. Тренинги
- d. деловые игры

**12. Главное требование культуры общения по телефону – это...**

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения с четкостью изложения
- c. жесткость в разговоре
- d. жесткость в разговоре

**13. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...**

- a. невербальной
- b. вербальной
- c. рефлексивной
- d. нерефлексивной

**14. Деловые беседы часто проходят...**

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке

**15. Деловая беседа может...**

- a. предварять переговоры
- b. вредить переговорам с. быть их составной частью
- c. способствовать конфликтной ситуации
- d. способствовать конфликтной ситуации

**16. Первым этапом переговорного процесса может быть...**

- a. ультиматум
- b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- c. обсуждение претензий
- d. встреча экспертов

**17. Общение всегда есть диалог**

- a. одного человека с другим
- b. наедине с собой
- c. человека с машиной
- d. технических устройств

**18. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...**

- a. собственные
- b. оппонентов
- c. тех, кто их поддерживает
- d. тех, кто поддерживает оппонентов

**19. Выход из конфликта предполагает –**

- a. эскалацию конфликта
- b. игнорирование ситуации
- c. определение причины конфликта
- d. поиск путей решения конфликта

**20. Деловая беседа...**

- a. характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- b. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- c. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- d. отличается разнообразием обсуждаемых тем

**21. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...**

- a. авантюризм
- b. профессиональный уровень
- c. Малоопытность
- d. полномочия и сферу ответственности

**22. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...**

- a. выяснить детали проблемной ситуации
- b. получить информацию для решения проблемы
- c. использовать власть для наказания виновных
- d. наложить штрафные санкции

**23. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:**

- a. ошибочные и безошибочные
- b. деловые и дружеские
- c. официальные и неофициальные
- d. важные и неважны

**24. Этика общения отражает:**

- a) природные особенности, индивидуальность партнера;
- б) корыстные, эгоистические интересы личности;
- в) уровень нравственной культуры личности;
- г) социальный статус личности в обществе;

**25. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:**

- а) деловитость;
- б) честность;
- в) конструктивность;
- г) предприимчивость;

**26.. Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба**

- а) делового;
- б) речевого;
- в) общегражданского;

**27.. Согласно этическим нормам не следует представлять:**

- а) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- б) женщину – мужчине;
- в) одного сотрудника - группе сотрудников;

**28. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:**

- а) вашего секретаря;
- б) рядового сотрудника;
- в) уборщицу вашей организации;
- г) любого, кого встретите;
- д) руководителя вышестоящей структуры;

**29. Укажите, что недопустимо за столом:**

- а) вилку и ложку следует держать пальцами, а не ладонью;
- б) локти на стол не кладут;
- в) на деловых приемах чокаться не принято;
- г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми;

**30. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?**

- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
- б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
- в) совещание должно начаться вовремя независимо ни от чего;

**31. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?**

- а) женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- в) мужчина уступает женщине дорогу;
- г) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;

**32. Выберите правильную схему написания делового письма:**

- а) интерес – внимание – действие – просьба;
- б) просьба – интерес – внимание – действие;
- в) внимание – интерес – просьба – действие;
- г) внимание – действие – просьба – интерес;

**33. Укажите вербальное средство общения:**

- а) кивок головой; б) взмах руки;
- в) «Добрый день!»;
- г) поклон;

**34. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:**

- а) дисциплина;
- б) социально-психологический климат;
- в) этический кодекс;
- г) корпоративная культура;

**35. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:** а) нравственность;

- б) мораль;
- в) деловое общение;
- г) культура поведения;

**36. Укажите характерный признак делового общения:**

- а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
- б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
- в) цель общения может быть неосознаваемой;
- г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии ( допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику);

**37. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:**

- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
- б) определяется использованием невербальных средств; в) определяется соблюдением речевого этикета;
- г) определяется служебными и социальными статусами людей;

**38. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:**

- а) справедливость, равенство;
- б) активность, пассивность;
- в) корректность, обходительность;
- г) нет правильного ответа

**Перечень теоретических вопросов для подготовки к дифференциальному зачету по дисциплине Культура общения и деловая этика**

- 1.Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.
- 2.Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
- 3.Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки.
4. Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.
5. Характерные черты и поведенческие особенности современного потребителя туристских услуг.
6. Классификация основных типов туристов, определяющая необходимость повышения профессионализма в деятельности и общении работников сферы туризма.
7. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма. Направления её формирования и развития.
8. Основные группы качеств работника социально-культурного сервиса и туризма, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.

9. Профессиональная этика. Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
10. Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.
11. Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.
12. Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.
13. Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.
14. Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.
15. Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.
16. Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.
17. Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.
18. Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы
19. Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.
20. Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере туризма. Классификация деловых переговоров.
21. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
22. «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.
23. Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
24. Психологические аспекты деловых переговоров. Основные группы вопросов в ходе переговоров.

#### 4. Описание шкал оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Шкала оценивания	Уровень освоения компетенции	Результат освоения компетенции
	высокий	обучающийся, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
		обучающийся овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил



зачтено	достаточный	основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
	низкий	обучающийся овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
незачтено	компетенции не сформированы	обучающийся не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

**Критерии оценки тестового контроля знаний:**

**5 «отлично»** – 90-100% правильных ответов

**4 «хорошо»** – 81-90% правильных ответов

**3 «удовлетворительно»** – 71-80% правильных ответов

**2 «неудовлетворительно»** - 70% и менее правильных ответов

**Критерии оценки устного опроса** - Оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ полностью соответствует данной теме.

- Оценка «хорошо» ставится студенту, если ответ верный, но допущены некоторые неточности;

- Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, если ответ является неполным и имеет существенные логические несоответствия;

- оценка «неудовлетворительно» если тема не раскрыта.

**Критерии оценки реферата:**

**Оценка 5 ставится**, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

**Оценка 4** – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

**Оценка 3** – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

**Оценка 2** - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

**Оценка 1** – реферат выпускником не представлен.

#### **Критерии оценки презентации:**

1. Структура презентации (40 баллов) Правильное оформление титульного листа, Наличие понятной навигации, Отмечены информационные ресурсы, Логическая последовательность информации на слайдах

2. Оформление презентации (50 баллов) Единый стиль оформления Использование на слайдах разного рода объектов Использование анимационных объектов Правильность изложения текста Использование объектов, сделанных в других программах

3. Содержание презентации (60 баллов) Сформулированы цель, гипотезы Понятны задачи и ход исследования Методы исследования ясны Эксперимент проведен, достоверность полученных результатов обоснована Сделаны выводы Результаты и выводы соответствуют поставленной цели

4. Эффект презентации( 10 баллов) Общее впечатление от просмотра презентации

«5» - Отличная работа 160 – 140 баллов

«4» - Хорошая работа 139 – 130 баллов

«3» - Удовлетворительная работа 129 – 10010

«2» - Презентация нуждается в доработке 99 – 80

Слабая работа 79.

Таблица 3

#### **Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций**

Шкала оценивания	Уровень освоения компетенции	Результат освоения компетенции
отлично	высокий	обучающийся, овладел элементами компетенции «знать», «уметь», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом исполнении усвоенных знаний.

хорошо	достаточный	обучающийся овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно	достаточный	обучающийся овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	Компетенции не сформированы	Обучающийся не овладел ни одним из элементов компетенций, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знания, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

## 5 Описание процедуры знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенции

Процедура оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций Оценка знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Культура общения и деловая этика» осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль организуется в формах: устного опроса (индивидуального опроса, фронтальный, сообщений); контрольных работ; проверки письменных заданий решения ситуационных и разноуровневых задач; тестирования.

Промежуточный контроль осуществляется в формах тестовых аттестаций и итогового экзамена. Каждая форма промежуточного контроля должна включать в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах: периодичности проведения оценки, многоступенчатости оценки по устранению недостатков, единства используемой технологии для всех обучающихся, выполнения

условий сопоставимости результатов оценивания, соблюдения последовательности проведения оценки.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и промежуточного контроля для оценки компетенций обучающихся включает:

**Проект-презентация** - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы с демонстрацией презентации. Подготовка осуществляется во внеурочное время. На подготовку дается одна неделя. Результаты озвучиваются на втором занятии, регламент- 7 минут на выступление. В оценивании результата наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.

**устный опрос** – устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или практического занятия в течении 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике.

**тест** – проводится на заключительном занятии по определенной теме или разделу, как аттестационный. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по пройденному разделу или теме. Осуществляется на бумажных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте- 20. Отведенное время – 45 мин.

**Реферат** - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Защита реферата проводится на занятии.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, интернет ресурсы и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения

**Отметка** за зачет по предмету выставляется с учетом полученных отметок в соответствии с правилами математического округления.

### **Рекомендации по проведению зачета**

1. обучающиеся должны быть заранее ознакомлены с требованиями к зачету, критериями оценивания.

2. Необходимо выяснить на зачете, формально или нет владеет обучающийся знаниями по данному предмету. Вопросы при ответе по билету помогут выяснить степень понимания обучающимся материала, знание им связей излагаемого вопроса с другими изучавшимися им понятиями, а практические задания – умения применять знания на практике.

3. На зачете следует выяснить, как обучающийся знает программный материал, как он им овладел к моменту зачета, как он продумал его в процессе обучения и подготовки к зачету.

4. При устном опросе целесообразно начинать с легких, простых вопросов, ответы на которые помогут подготовить обучающегося к спокойному размышлению над дальнейшими более трудными вопросами и практическими заданиями.

5. Тестирование по дисциплине проводится либо в компьютерном классе, либо в аудитории на бланке с тестовыми заданиями.

Во время тестирования обучающиеся могут пользоваться калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой.

6. Выполнение практических заданий осуществляется в учебной аудитории. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой.