

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОК-4	История России, Психология делового общения	История культурного наследия Волгоградской области, История родного края, Корпоративная культура, Культура межнационального общения, Международный туризм, Менеджмент в туристской индустрии, Народные художественные промыслы, Организация презентаций, встреч, приемов, Основы светской этики и многообразие религиозных культур, Психология, Современные международные отношения, Традиции и культура питания народов мира, Этика делового общения, Этнокультурные основы туризма в России	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса), Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская)
ПК-13	Психология делового общения, Технологии продаж, Человек и его потребности	Традиции и культура питания народов мира, Этика делового общения	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная

			деятельность)
--	--	--	---------------

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Психология межличностного общения	ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные категории и понятия психологии делового общения; основные направления и современные тенденции развития психологии делового общения; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выделять различные контексты (социальные, культурные, национальные), в которых протекают процессы общения; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками анализировать и учитывать психологические особенности эффективной организации делового общения в собственной профессиональной деятельности;
2	Общение в малой социальной группе	ОК-4	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические закономерности общения и взаимодействия людей в малой социальной группе; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – учитывать различные контексты (социальные, культурные, национальные), в которых протекают процессы общения; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способностью организовывать общение людей, в том числе в малых социальных группах;

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
-----------------	-----------------------------	----------------------------------	--------------------------------

ОК-4	<p>Демонстрирует понимание основных научных категорий, описывающих межличностное и межкультурное взаимодействие. Перечисляет социально-психологические особенности коллективного взаимодействия. Объясняет целесообразность групповой работы на основе принципов этики, исключая манипулирование и конфликт. Понимает ценностное содержание культуры и значимость самобытности различных субъектов культуры. Знает основные теории межличностного и межкультурного взаимодействия. Понимает принцип толерантного отношения ко всем видам социальных и культурных различий.</p>	<p>Способен принимать различия (раса, национальность, религия, возраст, статус, роль, пол) и уважать ценности других людей. Умеет соотносить собственные ценностно-ориентационные установки с другими мировоззренческими и системами. Выражает готовность к социальному взаимодействию, рефлексии и самооценке действий в коллективе. Демонстрирует умение эффективно работать в коллективе.</p>	<p>Имеет опыт участия в принятии групповых решений и способен принимать на себя ответственность. Владеет навыками и приемами межкультурного общения, способностью жить и работать с людьми других культур, языков и религий. Способен выступать компетентным разработчиком и экспертом социально значимых программ и проектов, ориентированных на формирование межкультурной компетенции различных категорий граждан.</p>
ПК-13	<p>Владеет ограниченным опытом общения с потребителями туристского продукта; частично владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.</p>	<p>Владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований</p>	<p>Успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; демонстрирует хороший уровень владения навыками работы по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов; умеет определять и обосновывать требования потребителей.</p>

		потребителей и (или) туристов.	
--	--	-----------------------------------	--

Оценочные средства и шкала оценивания (схема рейтинговой оценки)

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Опрос	10	ОК-4, ПК-13	4л
2	Контрольная работа	10	ОК-4, ПК-13	4л
3	Дискуссия	10	ОК-4, ПК-13	4л
4	Ситуационное задание	10	ОК-4, ПК-13	4л
5	Кейс-задача	10	ОК-4, ПК-13	4л
6	Тест	10	ОК-4, ПК-13	4л
7	Зачет	40	ОК-4, ПК-13	4л

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Опрос
2. Контрольная работа
3. Дискуссия
4. Ситуационное задание
5. Кейс-задача
6. Тест
7. Зачет