



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
**«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)**  
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru  
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор**

**В.В.Новикова**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Комплект контрольно-оценочных средств**

**по учебной дисциплине**

**ОП.11 Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

43.02.11. «Гостиничный сервис»

Ижевск, 2020

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта среднего  
профессионального образования по специальности СПО 43.02.11.  
«Гостиничный сервис».

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организации «Высший инженерный колледж»

КОС рассмотрен на ПЦК

Протокол № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке5
3. Оценка освоения учебной дисциплины11
  - 3.1. Формы и методы оценивания11
  - 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины13
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине21
5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины

## **1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств**

В результате освоения учебной дисциплины «Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.11. «Гостиничный сервис» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

У 1 - анализировать конфликтные ситуации;

У 2 - прослеживать тенденции зарождения, развития и исхода конфликта;

У 3 - применять полученные навыки разрешения конфликтов на практике.

З 1 - общие основы конфликтологии,

З 2 - владеть категориальным аппаратом конфликтологии,

З 3 – место конфликтологии в системе гуманитарных дисциплин;

З 4 - основные виды и методы конфликтологических исследований.

ОК 2 - организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество:

**ЛР 3** Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

**ЛР 4** Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

**ЛР 7** Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

**ЛР 10** Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

**ЛР 11** Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

**ЛР 13** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела*

**ЛР 14** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и*

*коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации*

**ОК 3** - решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях:

**ЛР1** Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

**ЛР2** Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

**ЛР3** Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

**ЛР7** Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

**ЛР10** Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

**ЛР11** Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

**ЛР 13** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела*

**ЛР 14** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации*

**ОК 6** - работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями:

**ЛР2** Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

**ЛР3** Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и

проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

**ЛР4** Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

**ЛР5** Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

**ЛР6** Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

**ЛР7** Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

**ЛР8** 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 13** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела*

**ЛР 14** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела* с учетом специфики субъекта Российской Федерации

**ОК 7** - ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий:

**ЛР2** Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

**ЛР3** Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

**ЛР4** Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

**ЛР5** Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

**ЛР6** Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

**ЛР7** Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

**ЛР8** 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 13** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела*

**ЛР 14** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела* с учетом специфики субъекта Российской Федерации

**ОК 8** - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации:

**ЛР 1** Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

**ЛР2** Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

**ЛР3** Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

**ЛР 13** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела*

**ЛР 14** Выполняющий профессиональные навыки в сфере *сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела* с учетом специфики субъекта Российской Федерации

Формой аттестации по учебной дисциплине является контрольная работа.

## **2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение итоговой контрольной работы.

Таблица 1.1

| <b>Результаты обучения:<br/>умения, знания и общие<br/>компетенции с ЛР</b> | <b>Показатели оценки<br/>результата</b> | <b>Форма контроля и<br/>оценивания</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Уметь:</b>                                                               |                                         |                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>У1 - анализировать конфликтные ситуации;<br/> ОК 2 - организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество:<br/> ЛР 3, 4, 7, 10, 11,13, 14</p> | <p>- способность строить устные и письменные тексты (эссе), отражающие личностный взгляд на психологические проблемы конфликтов и конфликтных ситуаций;<br/> - высказываться по поводу самостоятельно прочитанных работ отечественных и зарубежных психологов-исследователей;<br/> - способность выступать перед аудиторией с устными сообщениями.</p> | <p>Оценка устного опроса.<br/> Оценка тестирования.<br/> Оценка результатов практической работы.<br/> Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</p> |
| <p>У2 - прослеживать тенденции зарождения, развития и исхода конфликта;<br/> ОК 3 - решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях:<br/> ЛР 1, 2, 3, 4, 7, 10, 11,13, 14</p>                              | <p>- способность строить устные и письменные тексты (эссе), отражающие личностный взгляд на психологические проблемы конфликтов и конфликтных ситуаций;<br/> - высказываться по поводу самостоятельно прочитанных работ отечественных и зарубежных психологов-исследователей;<br/> - способность выступать перед аудиторией с устными сообщениями.</p> | <p>Оценка устного опроса.<br/> Оценка тестирования.<br/> Оценка результатов практической работы.<br/> Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</p> |
| <p>У3 - применять полученные навыки на практике.<br/> ОК 3 - решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях:<br/> ЛР 1, 2, 3, 4, 7, 10, 11,13, 14</p>                                                     | <p>- способность строить устные и письменные тексты (эссе), отражающие личностный взгляд на психологические проблемы конфликтов и конфликтных ситуаций;<br/> - высказываться по поводу самостоятельно прочитанных работ отечественных и зарубежных психологов-исследователей;<br/> - способность выступать перед аудиторией с устными сообщениями.</p> | <p>Оценка устного опроса.<br/> Оценка тестирования.<br/> Оценка результатов практической работы.<br/> Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>УЗ - применять полученные навыки на практике, повышение квалификации.</p> <p>ОК 7 - ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий:</p> <p>ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 14</p> | <p>- способность строить устные и письменные тексты (эссе), отражающие личностный взгляд на психологические проблемы конфликтов и конфликтных ситуаций;</p> <p>- высказываться по поводу самостоятельно прочитанных работ отечественных и зарубежных психологов-исследователей;</p> <p>- способность выступать перед аудиторией с устными сообщениями.</p>                                                                                                     | <p>Оценка устного опроса.</p> <p>Оценка тестирования.</p> <p>Оценка результатов практической работы.</p> <p>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</p> |
| <p>УЗ - применять полученные навыки на практике, повышение квалификации.</p> <p>ОК 8 - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации:</p> <p>ЛР 1, 2, 3, 13, 14</p>                           | <p>- способность строить устные и письменные тексты (эссе), отражающие личностный взгляд на психологические проблемы конфликтов и конфликтных ситуаций;</p> <p>- высказываться по поводу самостоятельно прочитанных работ отечественных и зарубежных психологов-исследователей;</p> <p>- способность выступать перед аудиторией с устными сообщениями.</p>                                                                                                     | <p>Оценка устного опроса.</p> <p>Оценка тестирования.</p> <p>Оценка результатов практической работы.</p> <p>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</p> |
| <b>Знать:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                            |
| <p>З1 - общие основы конфликтологии,</p>                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>- знание основных категорий и понятий конфликтологии.</p> <p>- способность строить устные и письменные тексты (эссе), отражающие личностный взгляд на психологические проблемы конфликтов и конфликтных ситуаций;</p> <p>- высказываться по поводу самостоятельно прочитанных работ отечественных и зарубежных психологов-исследователей;</p> <p>- способность выступать перед аудиторией с устными сообщениями</p> <p>- умение участвовать в полилоге.</p> | <p>Оценка устного опроса.</p> <p>Оценка тестирования.</p> <p>Оценка результатов практической работы.</p> <p>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</p> |
| <p>З2 - владеть категориальным аппаратом конфликтологии,</p>                                                                                                                                                                                                                                         | <p>- знание основных категорий и понятий конфликтологии.</p> <p>- способность строить устные и письменные тексты (эссе), отражающие личностный взгляд на психологические</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Оценка устного опроса.</p> <p>Оценка тестирования.</p> <p>Оценка результатов практической работы.</p> <p>Оценка результатов</p>                                                                         |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | <p>проблемы конфликтов и конфликтных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высказываться по поводу самостоятельно прочитанных работ отечественных и зарубежных психологов-исследователей;</li> <li>- способность выступать перед аудиторией с устными сообщениями</li> <li>- умение участвовать в полилоге.</li> </ul>                                                                                                                                                                           | <p>внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</p>                                                                                                                    |
| <p>33 - место конфликтологии в системе гуманитарных дисциплин;</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание основных категорий и понятий конфликтологии.</li> <li>- способность строить устные и письменные тексты (эссе), отражающие личностный взгляд на психологические проблемы конфликтов и конфликтных ситуаций;</li> <li>- высказываться по поводу самостоятельно прочитанных работ отечественных и зарубежных психологов-исследователей;</li> <li>- способность выступать перед аудиторией с устными сообщениями</li> <li>- умение участвовать в полилоге.</li> </ul> | <p>Оценка устного опроса.<br/>Оценка тестирования.<br/>Оценка результатов практической работы.<br/>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</p> |
| <p>34 - основные виды и методы конфликтологических исследований.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание основных категорий и понятий конфликтологии.</li> <li>- способность строить устные и письменные тексты (эссе), отражающие личностный взгляд на психологические проблемы конфликтов и конфликтных ситуаций;</li> <li>- высказываться по поводу самостоятельно прочитанных работ отечественных и зарубежных психологов-исследователей;</li> <li>- способность выступать перед аудиторией с устными сообщениями</li> <li>- умение участвовать в полилоге.</li> </ul> | <p>Оценка устного опроса.<br/>Оценка тестирования.<br/>Оценка результатов практической работы.<br/>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</p> |



Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

| Элемент учебной дисциплины                                                   | Формы и методы контроля                            |                                                                                                          |                     |                                                                                                      |                           |                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | Текущий контроль                                   |                                                                                                          | Рубежный контроль   |                                                                                                      | Промежуточная аттестация  |                                                                                                      |
|                                                                              | Форма контроля                                     | Проверяемые ОК, У, З                                                                                     | Форма контроля      | Проверяемые ОК, У, З                                                                                 | Форма контроля            | Проверяемые ОК, У, З                                                                                 |
| <b>Раздел 1. Теоретические и методологические основы изучения конфликтов</b> |                                                    |                                                                                                          | <i>Тестирование</i> | <i>У1, У2, З1, З2, З3, ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13, 14</i>                                           | <i>Контрольная работа</i> | <i>У1, У2, З1, З2, З3, ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13, 14</i>                                           |
| Тема 1.1. <b>Предмет, объект, основные методы изучения конфликтов.</b>       | <i>Устный опрос</i>                                | <i>У1, У2, З1, З2, З3, ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13, 14</i>                                               |                     |                                                                                                      |                           |                                                                                                      |
| Тема 1. 2. <b>Источники конфликтологических знаний</b>                       | <i>Устные сообщения<br/>Самостоятельная работа</i> | <i>У2, У3, З1, З2, З3, З4, ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13, 14, ОК 8: ЛР 1, 2, 3, 13, 14</i>                 |                     |                                                                                                      |                           |                                                                                                      |
| <b>Раздел 2. Особенности конфликтных ситуаций</b>                            |                                                    |                                                                                                          |                     | <i>У1, У2, З1, З2, З3, З4, ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13, 14, ОК 7: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 14</i> | <i>Контрольная работа</i> | <i>У1, У2, З1, З2, З3, З4, ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13, 14, ОК 7: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 14</i> |
| Тема 2.1. <b>Конфликт как тип трудных ситуаций</b>                           | <i>Участие в коллоквиуме.</i>                      | <i>У1, У2, У3, З1, З2, З3, З4, ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13, 14, ОК 6: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 14</i> |                     |                                                                                                      |                           |                                                                                                      |
| Тема 2.2. <b>Структура конфликтной ситуации</b>                              | <i>Устные сообщения</i>                            | <i>У1, У2, З1, З2, З3, ОК 2: 3, 4, 7, 10, 11, 13, 14</i>                                                 |                     |                                                                                                      |                           |                                                                                                      |
| Тема 2.3. <b>Причины конфликтов</b>                                          | <i>Устные сообщения</i>                            | <i>У1, У2, З1, З2, З3, З4, ОК 2</i>                                                                      |                     |                                                                                                      |                           |                                                                                                      |
| Тема 2.4. <b>Функции конфликтов.</b>                                         | <i>Устные сообщения</i>                            | <i>У1, У2, У3, З2, З3, З4, ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13,</i>                                              |                     |                                                                                                      |                           |                                                                                                      |

|                                                                                         |                                               |                                                                                                                                                                |              |  |                       |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                         |                                               | 14                                                                                                                                                             |              |  |                       |                                                                                                                                                  |
| Тема 2.5.<br>Динамика<br>конфликта.                                                     | Устные сообщения<br>Самостоятельная<br>работа | У1, У2, У3, 31, 32, 34,<br>ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13,<br>14,                                                                                                 |              |  |                       |                                                                                                                                                  |
| Раздел 3. Технологии<br>общения и<br>рационального<br>поведения в<br>конфликте.         |                                               | У1, У2, 31, 32,<br>ОК 6: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,<br>13, 14<br>ОК 7: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,<br>13, 14<br>ОК 8: ЛР 1, 2, 3, 13, 14                              |              |  |                       |                                                                                                                                                  |
| Тема 3.1.<br>Управление<br>конфликтами.                                                 |                                               | У1, У2, 31, 32,<br>ОК 2: 3, 4, 7, 10, 11, 13, 14<br>ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13,<br>14, ОК 7: ЛР 2, 3, 4, 5, 6,<br>7, 8, 13, 14<br>ОК 8: ЛР 1, 2, 3, 13, 14    |              |  |                       |                                                                                                                                                  |
| Тема 3.2.<br>Способы<br>предупреждения<br>конфликтов.                                   |                                               | У1, У2, 31, 32,<br>ОК 2: 3, 4, 7, 10, 11, 13, 14<br>ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13,<br>14,<br>ОК 7: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,<br>13, 14<br>ОК 8: ЛР 1, 2, 3, 13, 14 |              |  |                       |                                                                                                                                                  |
| Раздел 4. Технологии<br>разрешения<br>конфликтов в<br>индустрии<br>гостиничного сервиса |                                               | У1, У2, У3, 31, 32, 33, 34,<br>ОК 6: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,<br>13, 14<br>ОК 7: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,<br>13, 14<br>ОК 8: ЛР 1, 2, 3, 13, 14                  | Тестирование |  | Контрольная<br>работа | У1, У2, У3, 31, 32, 33,<br>34,<br>ОК 6: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7,<br>8, 13, 14<br>ОК 7: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7,<br>8, 13, 14<br>ОК 8: ЛР 1, 2, 3, 13, 14 |
| Тема 4.1 Конфликты<br>в гостиничном<br>сервисе.                                         | Устный опрос                                  | У1, У2, У3, 31, 32, 33, 34,<br>ОК 2: 3, 4, 7, 10, 11, 13, 14<br>ОК 6: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,<br>13, 14                                                        |              |  |                       |                                                                                                                                                  |
| Тема 4.2. Способы<br>разрешения<br>конфликтов.                                          | Устный опрос                                  | У1, У2, У3, 31, 33, 34,<br>ОК 3: ЛР 1, 2, 3, 7, 10, 13,<br>14, ОК 6: ЛР 2, 3, 4, 5, 6,                                                                         |              |  |                       |                                                                                                                                                  |

|  |  |                                                                                                                 |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  | <i>7, 8, 13, 14</i><br><i>OK 7: ЛР 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,</i><br><i>13, 14</i><br><i>OK 8: ЛР 1, 2, 3, 13, 14</i> |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|



### **3. Оценка освоения учебной дисциплины:**

#### **3.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Формы оценивания: устный опрос, презентация устного сообщения, участие в дискуссии (по 5-балльной системе).

Критерии оценки выступлений (докладов) студентов на семинаре и работы на практических занятиях

**«Отлично».** Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументированно, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

**«Хорошо».** Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

**«Удовлетворительно».** Выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

**«Неудовлетворительно».** Выступление (доклад) краткий, неглубокий, поверхностный.

### **3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины**

#### **3.2.1. Типовые задания для оценки знаний и умений (рубежный контроль)**

31- общие основы конфликтологии;

32- владеть категориальным аппаратом конфликтологии

33- место конфликтологии в системе гуманитарных дисциплин;

У1- анализировать конфликтные ситуации;

У2- прослеживать тенденции зарождения, развития и исхода конфликта.

##### **1)Тестовые задания:**

1.Конфликт – это

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений.

2. Противоборство – это

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

в) нанесение взаимного ущерба;

г) борьба мнений.

3. Образ конфликтной ситуации – это

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) борьба мнений.

4. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс динамики конфликта;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс динамики конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное обусловленное законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

5. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование); разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование; разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение; разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение; разрешение.

6. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта входят в содержание

- а) прогнозирование конфликта;
- б) предупреждение конфликта;
- в) стимулирование конфликта;
- г) регулирование конфликта;
- д) разрешение конфликта.

7. Деятельность, направленная на минимизацию деструктивных последствий конфликтов

- а) переговоры
- б) посредничество
- в) управление
- г) саморегуляция

8. Система внешних по отношению к субъекту особенностей окружающей среды

- а) ситуация
- б) роль
- в) ресурс
- г) дистанция

9. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся высокой заинтересованностью в общем выигрыше

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) уход
- г) альтруизм.

### **Вопросы:**

**Тема №1.1. Предмет, объект, основные методы изучения конфликтов.**

#### **Вопросы для устного опроса:**

- 1 Определение предмета науки конфликтологии.
- 2 Сущность конфликтной ситуации.
- 3 Предмет, задачи, цели конфликтологии.
4. Конфликтология в системе наук.
5. Функции конфликтологии.
6. Основные методы конфликтологии.

**Тема №1.2. Источники конфликтологических знаний.**

#### **Темы устных сообщений:**

- 1 Предпосылки возникновения конфликтологических идей.
2. Философские принципы изучения конфликтов.
3. Конфликт в культурно-исторической психологии.
4. Основные направления развития западной конфликтологии.
5. Периодизация истории становления отечественной конфликтологии.

**Тема № 2.1. Конфликт как тип трудных ситуаций.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликт как тип трудных ситуаций.
2. Классификация конфликтов.
3. Общая типология конфликтов в организации.
4. Поведение человека в конфликтной и трудной ситуации.
5. Особенности познавательной и эмоциональной сферы человека в конфликтной и трудной ситуации.
6. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия.

**Тема №2.2. Структура конфликтной ситуации.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Целевая структура конфликтной ситуации.
2. Стратегия поведения в конфликте.
3. Структура конфликтной ситуации.
4. Модели стратегий поведения в конфликтной ситуации.
5. Мотивация оппонентов в конфликте.
6. Эмоциональные реакции оппонентов.

**Тема № 2.3. Причины конфликтов.****Темы устных сообщений:**

1. Классификация причин конфликтов.
2. Объективные факторы возникновения конфликтов.
3. Социально-психологические причины конфликтов.
4. Социально-психологические причины конфликтов.
5. Субъективные факторы возникновения конфликтов.

**Тема №2.4. Функции конфликтов.****Темы устных сообщений:**

1. Конструктивные функции конфликта.
2. Деструктивные функции конфликта.
3. Функции конфликта по отношению к группе.
4. Функции конфликтов по отношению к оппонентам.

**Тема №2.5. Динамика конфликта.****Вопросы для устного опроса:**

1. Основные периоды и этапы динамики конфликта.
2. Особенности поведения человека на разных стадиях и этапах конфликта.
3. Модель эскалации конфликтного противодействия.
4. Возможности разрешения конфликта на каждой из стадий конфликта.
5. Последствия конфликта для человека и организации в целом.

**3) Самостоятельная работа**

1. Конфликт в культурно-исторической психологии.
2. Философские принципы изучения конфликтов. .
3. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия.
4. Мотивация оппонентов в конфликте.
5. Эмоциональные реакции оппонентов в конфликте.
6. Функции конфликта по отношению к группе и оппонентам.

**3.2.2. Типовые задания для оценки знаний и умений (рубежный контроль)**

3 4 - основные виды и методы конфликтологических исследований.

У 3 - применять полученные навыки на практике.

### **1) Тестовые задания**

1. Необходимым и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желания хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояния противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активных действий обеих сторон по достижению своих позиций;

2. Конфликтная ситуация – это

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта.

3. Причина конфликта – это

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

4. То, из-за чего возникает конфликт – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

5. Легитимизация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
- г) обращение к медиатору;
- д) придание конфликту широкой огласки.

6. Принципами управления конфликтами являются:

- а) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; опора на общественное мнение; комплексное использование способов и приемов воздействия;
- б) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности; опора на общественное мнение;
- в) конкретно-ситуационный подход; гласность; опора на положительные качества конфликтующих; применение биографического метода;
- г) гласность; опора на общественное мнение; учет интересов руководства; прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование; регулирование; разрешение.

7. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;

д) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

8. Что относится к форме разрешения конфликта:

а) порицание, убеждение, уступка;

б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;

в) требования, критика, убеждение;

г) уступка, требования, убеждение, критика;

д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

9. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);

б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование;

в) только прогнозирование;

г) только предупреждение (стимулирование);

д) только регулирование.

## **2) Вопросы:**

### **Тема №3.1. Управление конфликтами.**

#### **Темы устных сообщений:**

1. Особенности управления конфликтом.

2. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликтов.

3. Предпосылки предупреждения конфликтов.

4. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.

5. Способы управления конфликтом.

### **Тема №3.2. Способы предупреждения конфликтов.**

#### **Темы устных сообщений:**

- 1.Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов.
- 2.Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.
- 3.Влияние коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации.
4. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации.
5. Методы и техники саморегуляции в конфликтной ситуации.

### **Тема №4.1. Конфликты в гостиничном сервисе.**

#### **Темы обсуждений:**

- 1.Особенности конфликтов в индустрии гостиничного сервиса.
- 2.Работа персонала с клиентами гостиницы.
- 3.Категории жалоб и конфликтных ситуаций в гостиничном деле.
4. Оформление жалоб и претензий в гостиничном деле.

### **Тема №4.2. Способы разрешения конфликтов**

#### **Темы устных сообщений:**

- 1.Основы диагностики методов предупреждения конфликтов в индустрии гостиничного сервиса.
- 2.Категории «трудных гостей» гостиницы.
- 3.Психологические роли конфликтных посетителей.
- 4.Разрешение конфликтных ситуации в гостиничном сервисе.
5. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

### **3) Самостоятельная работа**

1. Разрешение конфликтных ситуаций
2. Методы и техники саморегуляции в конфликтной ситуации.
3. Оформление жалоб и претензий в гостиничном деле.
4. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

#### **4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине «Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса»**

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: проведение практических занятий, устного опроса, тестирования, проверка самостоятельной работы.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение контрольной работы.

## I. ПАСПОРТ

### **Назначение:**

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса» по специальности 43.02.11. «Гостиничный сервис»

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

- анализировать конфликтные ситуации;
- прослеживать тенденции зарождения, развития и исхода конфликта;
- применять полученные навыки на практике.

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

- общие основы конфликтологии;
- владеть категориальным аппаратом конфликтологии
- место конфликтологии в системе гуманитарных дисциплин;
- основные виды и методы конфликтологических исследований.

## II. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

### **Вариант 1**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Определение понятия конфликт. Источники, причины возникновения и цели конфликта.
2. Переговорный процесс при разрешении конфликтов в индустрии гостиничного сервиса.

### **Вариант 2**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Роль конфликта в формировании и развитии личности.
2. Способы разрешения конфликтов.

### **Вариант 3**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
2. Объективные и субъективные факторы развития конфликтов в индустрии гостиничного сервиса.

### **Вариант 4**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
2. Факторы, способствующие успешному сотрудничеству при разрешении конфликтов.

### **Вариант 5**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Причины и мотивы возникновения межличностных и групповых конфликтов и их типологизация.
2. Технологии общения в конфликте в индустрии гостиничного сервиса во взаимодействии с клиентами

### **Вариант 6**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Классификация конфликтов.
2. Социально-психологическая рефлексия и конфликты в организации.

### **Вариант 7**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Основные стадии развития конфликта.
2. Технологии общения в конфликте в индустрии гостиничного сервиса во взаимодействии с руководителем.

### **Вариант 8**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Ролевые конфликты в организации.
2. Сущность теории агрессии К.Лоренца. Причины агрессивного поведения.

### **Вариант 9**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Конфликтные типы личности.
2. Функции и последствия конфликта в организации.

### **Вариант 10**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

#### **Задание:**

1. Стратегия поведения людей в конфликте.
2. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

### **Вариант 11**

#### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

**Задание:**

1. Структурные элементы конфликта.
2. Типы конфликтов в организациях.

**Вариант 12**

**Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

**Задание:**

1. Внутриличностный конфликт: специфика, формы проявления.
2. Управление конфликтами: этапы, формы вмешательства.

**Вариант 13**

**Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

**Задание:**

1. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
2. Выявление позиций сторон и конфликтной установки.

**Вариант 14**

**Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

**Задание:**

1. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс.
2. Выбор способа разрешения конфликта (формирование плана действий, его реализация, оценка эффективности действий).

|                                |
|--------------------------------|
| <b>III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА</b> |
|--------------------------------|

**III а. УСЛОВИЯ**

---

Количество человек в группе -5.

**Количество вариантов задания для экзаменуемого** – по количеству экзаменующихся.

**Время выполнения задания** – 0,5 часа.

**Оборудование:** чистая бумага, ручки.

**Зачетная ведомость:**

Дисциплина: Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса

Фамилия, имя, отчество преподавателя:

Группа \_\_\_\_\_, курс \_\_\_\_\_, семестр.

Дата проведения:

| № п/п | Ф.И.О. студента | № зачетной книжки | Отметка о сдаче к/р | Подпись преподавателя |
|-------|-----------------|-------------------|---------------------|-----------------------|
| 1.    |                 |                   |                     |                       |
| 2.    |                 |                   |                     |                       |
| 3.    |                 |                   |                     |                       |
| 4.    |                 |                   |                     |                       |
| 5.    |                 |                   |                     |                       |
| 6.    |                 |                   |                     |                       |
| 7.    |                 |                   |                     |                       |

Число студентов на к/р: \_\_\_\_\_ чел.

Число студентов, не явившихся на к/р \_\_\_\_\_ чел.

Число студентов, не допущенных на к/р \_\_\_\_\_ чел.

Специалист

### ШБ. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

#### Критерии оценивания устного опроса:

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### **Критерии оценивания участия в коллоквиуме:**

---

Оценка «5» (отлично) ставится, если: учащийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, учащийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации

### **Критерии оценивания устного выступления:**

---

**«Отлично».** Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументированно, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

**«Хорошо».** Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

**«Удовлетворительно».** Выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

**«Неудовлетворительно».** Выступление (доклад) краткий, неглубокий, поверхностный.

### **Критерии оценивания ответа на контрольной работе:**

| <b>Оценка<br/>(стандартная)</b> | <b>Требования к знаниям на контрольной работе</b>                                                                                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>«отлично»</b>                | <i>Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой.</i>        |
| <b>«хорошо»</b>                 | <i>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, не допуская существенных неточностей в решении.</i>                          |
| <b>«удовлетворительно»</b>      | <i>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей.</i>                   |
| <b>«неудовлетворительно»</b>    | <i>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.</i> |