

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный аграрный университет
имени Н.И. Вавилова»



УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой ТПП
_____/Попова О.М./
«05» июня 2018 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина	Деловой этикет
Направление подготовки	35.03.07 Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции
Профиль подготовки	Технологии пищевых производств в АПК
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Кафедра разработчик	Технологии продуктов питания
Ведущий преподаватель	Фоменко О.С., доцент

Разработчик: доцент, Фоменко О.С. _____ (подпись)

Саратов 2018

Содержание

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО.....	3
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	5
3. 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.....	9
4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования.....	15

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

В результате изучения дисциплины «Деловой этикет» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 35.03.07 Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 17.07.2017 № 669, формируют следующие универсальных компетенций: «способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде» (УК-3); «способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни» (УК-6).

Таблица 1

**Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины
«Деловой этикет»**

Компетенции		Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающий должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (семестр)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	знает: правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством умеет: организовывать и проводить встречи и переговоры владеет: навыками грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей	3	Лекции / практические занятия	устный опрос/ доклад /тестирование/самостоятельная работа
УК-6	способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	знает: правила поведения в производственных условиях умеет: планировать и анализировать свою профессиональную деятельность умеет: поддерживать беседу и выступать публично	3	Лекции / практические занятия	устный опрос/ доклад /тестирование/самостоятельная работа

Примечание:

Компетенция УК 3 – также формируется в ходе освоения дисциплин: Психология работы в малых группах, а также в ходе прохождения учебной практики по технологии заготовки и хранения сырья; научно-

исследовательской практики; Технология переработки продукции растениеводства; Технология переработки продукции животноводства; Технология переработки продукции растениеводства; Преддипломная практика; Преддипломная практика; Государственная итоговая аттестация.

Компетенция УК 6 – также формируется в ходе освоения дисциплин: Психология работы в малых группах, а также в ходе прохождения учебной практики по технологии заготовки и хранения сырья; научно-исследовательской практики; Технология переработки продукции растениеводства; Технология переработки продукции животноводства; Технология переработки продукции растениеводства; Преддипломная практика; Преддипломная практика; Государственная итоговая аттестация.

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

Перечень оценочных средств*

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Устный опрос	средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	вопросы по темам дисциплины: перечень вопросов для устного опроса
2	Доклад (доклад-презентация)	продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	темы докладов
3	Тестирование	метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения обучающимися ряда специальных заданий	Банк тестовый заданий

Программа оценивания контролируемой дисциплины

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Деловой этикет. Значение, функции, задачи. Современный деловой этикет	УК-6	Практическое занятие / самостоятельная работа / доклад/тестирование
2	Этикет делового общения. Деловое общение в группе	УК-3	Практическое занятие/самостоятельная работа/доклад/тестирование

Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине «Деловой этикет» на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетворительно)	пороговый уровень (удовлетворительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
УК-3, 3 семестр	знает:	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в понятие делового этикета, ее содержание и основные категории; функциональную характеристику профессионального и делового общения, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	обучающийся демонстрирует знание понятия делового этикета, его содержание и основные категории; функциональную характеристику профессионального и делового общения, применяет знание материала на практике, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видеоизменении

					заданий
	умеет:	не умеет использовать знания делового этикета в своей профессии, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениям и выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено	в целом успешное, но не системное умение использования знаний правил делового этикета в своей профессии	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы в знаниях правил делового этикета в своей профессии, используя современные методы и показатели такой оценки	сформированное умение использовать знания правил делового этикета в своей профессии, используя современные методы и показатели такой оценки
	владеет навыками:	обучающийся не владеет навыками грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета, допускает существенные ошибки, с большими затруднениям и выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено	в целом успешное, но не системное владение навыками грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета	успешное и системное владение навыками грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета
УК-6 3 семестр	знает:	обучающийся не знает значительной части	обучающийся демонстрирует знания только основного	обучающийся демонстрирует знание материала, не	обучающийся демонстрирует знание правил поведения и

		программного материала, плохо ориентируется в правила поведения и общения в отношениях с потребителям и услуг, коллегами, подчиненным и, руководством, не знает правила поведения в производственных условиях, практику применения материала, допускает существенные ошибки	материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала	допускает существенных неточностей	общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.
	умеет:	не умеет планировать и анализировать свою профессиональную деятельность, не знает материала, допускает существенные ошибки	в целом успешное, но не системное умение планировать и анализировать свою профессиональную деятельность	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение планировать и анализировать свою профессиональную деятельность	сформированное умение организовывать и проводить планировать и анализировать свою профессиональную деятельность
	владеет навыками	обучающийся не владеет навыками правилами организации подготовки и проведения неформальных мероприятий, допускает существенные ошибки, с большими затруднениям и выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотрен	в целом успешное, но не системное владение навыками организации подготовки и проведения неформальных мероприятий	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающиеся отдельными ошибками владение навыками организации подготовки и проведения неформальных мероприятий	успешное и системное владение навыками организации подготовки и проведения неформальных мероприятий

		ных программой дисциплины не выполнено			
--	--	---	--	--	--

3 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

3.1 Входной контроль

Примерный перечень вопросов

1. Что такое этикет?
2. Дайте определение термину «вежливость».
3. Виды застолий и их особенности?
4. Определение термина «воспитание»?
5. Что такое церемониал?
6. Возможно ли избежать конфликтных ситуаций и как?
7. Что такое деловая беседа?
8. Что такое презентация?
9. Что такое ораторское искусство и каковы его особенности?
10. В каких целях необходимо соблюдать этикет?

3.2. Устные доклады (доклад-презентация)

Создание докладов-презентаций – это вид оценочного средства работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у обучающихся навыки работы на компьютере. Материалы-презентации готовятся обучающимися в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены материалы тематических докладов, сообщений и др.

Рекомендуемая тематика докладов - презентаций по дисциплине приведена в таблице 2.

Таблица 2

Темы докладов (доклад – презентация), рекомендуемые при изучении дисциплины «Деловой этикет»

№ п/п	Темы докладов
1	2
1	Особенности делового этикета в России
2	Особенности делового этикета стран Европы
3	Особенности делового этикета США
4	Особенности делового этикета Центральной и Южной Америки
5	Особенности делового этикета стран Ближнего Востока и Австралии
6	Особенности делового этикета стран Юго-Восточной Азии
7	Структура делового общения. Этикет деловых переговоров
8	Самопредставление (самопрезентация)

3.3 Практические занятия

Тематика практических занятий определяется рабочей программой дисциплины. Перечень тем практических занятий:

1. Основные принципы современного общегражданского этикета.
2. Введение в современный этикет. В ходе практического занятия обучающиеся знакомятся с историей возникновения делового этикета в России. Изучают основные функции, задачи, принципы делового этикета в России;
3. Анализ особенностей делового этикета зарубежных стран;
4. Деловая беседа. Особенности ведения деловой беседы;
5. Анализ результатов одноактного вербального общения (самопредставление);
6. Самопрезентация. Изучение и особенности составления резюме. Правила прохождения собеседования при приеме на работу.
7. Основы профессиональной этики и этикета служебных взаимоотношений;
8. Конфликты. Анализ реальных конфликтных ситуаций на производстве, выход из них;
9. Этикет за столом.

3.4 Тестовые задания

Перечень тем для проведения тестирования:

1. Этикет делового общения. Виды делового общения. Особенности, задачи. Формы делового общения. Принципы делового общения. Структура делового общения. Этикет деловых переговоров.
2. Конфликты. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
3. Этикет за столом.

Примерные тестовые задания:

1. Что такое общение?

- а) разговор двух и более лиц;
- б) спор;
- в) взаимодействие людей с целью обмена информацией.

2. Предметом делового общения является ...

- а) интерес;
- б) конфликт;
- в) дело.

3. Какова основная задача делового общения?

- а) продуктивное сотрудничество;
- б) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- в) налаживание межличностных контактов;

4. К особенностям делового общения относится.....

- а) ответственность участников за его результат;
- б) адекватное использование речевых средств;
- в) умение участников следить за своей речью.

5. Успешность делового общения во многом определяется хорошим знанием.....

- а) индивидуально-психологических особенностей общающихся;
- б) темы взаимодействия;
- в) способностей людей.

6. Наиболее распространенной формой делового общения является...

- а) монолог
- б) общение группой
- в) диалоговое общение

7. Содержание общения – это.....

- а) информация, которая в индивидуальных контактах передается от одного лица другому;
- б) расшифровка информации;
- в) способы кодирования, передачи информации от одного лица другому

8. Деловая беседа – это....

- а) межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями направленное на решение той или иной проблемы;
- б) выступление нескольких людей преимущественно на одну тему;

в) общественное представление чего - либо нового, недавно появившегося, созданного.

9. Переговоры - это.....

а) выступление нескольких людей преимущественно на одну тему

б) обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу;

в) общественное представление чего - либо нового, недавно появившегося, созданного.

10. Что не относится к формам делового общения?

а) беседы, переговоры;

б) пресс-конференции, брифинги;

в) митинги, демонстрации.

11. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

а) в восприятии и понимании другого человека;

б) в любом виде обмена информацией между участниками общения;

в) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия;

12. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

а) кинесика;

б) патетика;

в) проксемика.

13. Что не относится к невербальным средствам общения?

а) походка;

б) пауза;

в) просьба.

14. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических?

а) мимика;

б) беседа;

в) визуальный контакт.

15. Правила делового этикета содержат в своей основе....

а) честность в деловых отношениях;

б) использовать авторитеты, а не аргументы;

в) всегда иметь и отстаивать свое мнение.

3.5 Рубежный контроль

Вопросы рубежного контроля № 1

Вопросы, рассматриваемые на контактных занятиях

1. Как соотносятся понятия «деловая этика» и «деловой этикет»?
2. Этикет и его виды.
3. Деловой этикет, его функции и основы.
4. Основа делового этикета.
5. Современные принципы современного этикета.
6. Деловая культура современного российского общества.
7. Международный этикет.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Нравственные качества личности и требования этикета.
2. Основные максимы поведения.
3. Возникновение деловой культуры в России.

Вопросы рубежного контроля № 2

Вопросы, рассматриваемые на контактных занятиях

1. Деловое общение, задачи, особенности.
2. Формы делового общения.
3. Технология делового общения.
4. Этика делового общения. Принципы делового общения.
5. Структура делового общения.
6. Этикетный статус участников делового взаимодействия.
7. Понятие конфликта, его сущность.
8. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
9. Дипломатический этикет. Правила поведения за столом.
10. Служебный этикет.

Вопросы рубежного контроля № 3

Вопросы, рассматриваемые на контактных занятиях

1. Методы управленческого влияния.
2. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.
3. Трудности служебной коммуникации.
4. Методы управленческого влияния.
5. Виды приемов.
6. Правила этикета за столом.
7. Правила речевого этикета.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Формирование коммуникативной компетенции.
2. Факторы, определяющие формирование речевого этикета.
3. Правила поведения на банкетах
4. Внешний имидж делового человека.

3.6 Промежуточная аттестация

Вид промежуточной аттестации установлен в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 35.03.07 Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции– зачет.

Вопросы, выносимые на зачет

1. Как соотносятся понятия «деловая этика» и «деловой этикет»?
2. Этикет и его виды.
3. Деловой этикет, его функции и основы.
4. Основа делового этикета.
5. Современные принципы современного этикета.
6. Деловая культура современного российского общества.
7. Международный этикет
8. Нравственные качества личности и требования этикета.
9. Основные максимы поведения.
10. Возникновение деловой культуры в России.
11. Деловое общение, задачи, особенности.
12. Формы делового общения.
13. Технология делового общения.
14. Этика делового общения. Принципы делового общения.
15. Структура делового общения.
16. Этикетный статус участников делового взаимодействия.
17. Понятие конфликта, его сущность.
18. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
19. Дипломатический этикет. Правила поведения за столом.
20. Служебный этикет.
21. Методы управленческого влияния.
22. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.
23. Трудности служебной коммуникации.

24. Методы управленческого влияния.
25. Виды приемов.
26. Правила этикета за столом.
27. Правила речевого этикета.
28. Контексты делового общения.
29. Формирование коммуникативной компетенции.
30. Факторы, определяющие формирование речевого этикета.
31. Формулы речевого этикета в процессе общения.
32. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.
33. Форма увольнения.
34. Благодарность и комплимент в этике служебных отношений.
35. Правила поведения на банкетах с полным обслуживанием официантами.
36. Правила поведения на банкетах с частичным обслуживанием официантами.
37. Правила поведения на банкет-фуршет, банкет-коктейль и т.п.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1 Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Контроль результатов обучения обучающихся, этапов и уровня формирования компетенций по дисциплине «Деловой этикет» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы.

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля, порядок начисления баллов и фонды контрольных заданий для текущего контроля разрабатываются кафедрой исходя из специфики дисциплины, и утверждаются на заседании кафедры.

Максимальное количество баллов, которое может получить обучающийся, соответствует количеству часов, отводимых на контактную работу в семестре и равно – 54 баллов.*

Устанавливается следующая градация перевода оценки из многобалльной в четырехбалльную.

Критерий рейтинговых оценок по дисциплине «Деловой этикет»

<i>Экзаменационная оценка</i>	<i>Рейтинговая оценка успеваемости</i>
отлично	54-48 баллов
хорошо	47- 40 баллов
удовлетворительно	38-32 баллов
неудовлетворительно	менее 32 баллов

Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля

- **входной контроль**, проводится на первом занятии для проверки исходного уровня обучающегося и оценки соответствия его уровня требованиям, предъявляемым при изучении дисциплины.

Максимальное число баллов, которое может набрать обучающийся по результатам входного контроля, составляет 10 % от общего количества баллов, отводимых на контактную работу в семестре и равно – 6 баллам.

- **текущий контроль**, проводится для систематической проверки уровня сформированности компетенций обучающегося во время аудиторных занятий, в соответствии с рабочей программой дисциплины (модуля) в течение семестра.

Максимальное число баллов, которое может набрать обучающийся по результатам текущего контроля, составляет 10 % от общего количества баллов, отводимых на контактную работу в семестре и равно – 4 баллам.

- **рубежный контроль**, проводится по окончании изучения дидактической единицы или раздела дисциплины в заранее установленное время для определения уровня сформированности компетенций обучающегося по дисциплине (модулю).

Максимальное число баллов, которое может набрать обучающийся по результатам рубежного контроля, составляет 40 % от общего количества баллов, отводимых на контактную работу в семестре и равно – 27 баллам.

- **контроль самостоятельной работы (творческий рейтинг)**, проводится для систематической проверки внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося в соответствии с рабочей программой дисциплины (модуля).

Максимальное число баллов, которое может набрать обучающийся по результатам контроля самостоятельной работы, составляет 10 % от общего количества баллов, отводимых на контактную работу в семестре и равно – 5 баллам.

- **выходной контроль (зачет)**, проводится для установления уровня сформированности компетенций обучающегося по дисциплине (модулю).

Максимальное число баллов, которое может набрать обучающийся по результатам выходного контроля, составляет 30 % от общего количества баллов, отводимых на контактную работу в семестре и равно – 16 баллам.

Обучающийся допускается к выходному контролю (экзамену / зачету), если в процессе обучения по дисциплине (модулю) им набрано не менее 40 % от общего количества баллов дисциплины (модуля), при условии прохождения

всех видов контроля, предусмотренных рабочей программой дисциплины (модуля), за исключением выходного.

Обучающийся, не набравший установленный минимум баллов по результатам входного и рубежного контролей, а также контроля самостоятельной работы, может, по согласованию с преподавателем, ликвидировать задолженности в установленные преподавателем сроки во внеаудиторное время до прохождения выходного контроля.

Обучающийся, набравший сумму баллов по входному, рубежным контролям, контролю самостоятельной работы, составляющую более 60 % от общего количества баллов дисциплины, может быть, по обоюдному решению преподавателя и обучающегося, аттестован автоматически – без прохождения выходного контроля по дисциплине (модулю), но не выше оценки «хорошо».

Если обучающийся претендует на более высокие баллы по дисциплине, он обязан пройти выходной контроль.

4.2 Критерии оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Компетенция сформирована на «отлично», если обучающийся демонстрирует знания, умения и владение навыками от 86 % до 100 % от уровня сформированности компетенции.

Компетенция сформирована на «хорошо», если обучающийся демонстрирует знания, умения и владение навыками от 74 % до 85 % от уровня сформированности компетенции.

Компетенция сформирована на «удовлетворительно», если обучающийся демонстрирует знания, умения и владение навыками от 60 % до 73 % от уровня сформированности компетенции.

Если обучающийся демонстрирует знания, умения и владение навыками ниже 60 % от уровня сформированности компетенции, компетенция считается не сформированной.

4.2.1 Критерии оценки устного ответа

При ответе на вопрос обучающийся демонстрирует:

знания: делового этикета, его содержание и основные категории; функциональную характеристику профессионального и делового общения, правил поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством; правил поведения вне деловой сферы: в театре, отеле, ресторане, во время туристической поездки, спортивного мероприятия; основных этапов организации и требования к ведению деловых переговоров; основных функций корпоративной культуры. Личные и деловые, официальные и неофициальные, отношения между членами коллектива. Применяет знание материала на практике, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.

умения: использовать знания правил делового этикета в своей профессии; организовывать и проводить встречи и переговоры; использовать основные приемы планирования и анализа своей профессиональной деятельности; поддерживать беседу и выступать публично; проявлять лидерские качества в коллективе.

владение навыками: грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета; организации подготовки и проведения неформальных мероприятий; грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей; управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

Критерии оценки

отлично	обучающийся демонстрирует: - знания делового этикета, его содержание и основные категории; функциональную характеристику профессионального и делового общения, правил поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством; правил поведения вне деловой сферы: в театре, отеле, ресторане, во время туристической поездки, спортивного мероприятия; основных этапов организации и требования к ведению деловых переговоров; основных функций корпоративной культуры. Личные и деловые, официальные и неофициальные, отношения между членами коллектива. Применяет знание материала на практике, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий. - умение использовать знания правил делового этикета в своей профессии; организовывать и проводить встречи и переговоры; использовать основные приемы планирования и анализа своей профессиональной деятельности; поддерживать беседу и выступать публично; проявлять лидерские качества в коллективе, используя современные методы и показатели такой оценки - грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета; организации подготовки и проведения неформальных мероприятий; грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей; управленческого общения в рамках корпоративного этикета.
хорошо	обучающийся демонстрирует: - знание материала, не допускает существенных неточностей; - в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение использовать знания правил делового этикета в своей профессии; организовывать и проводить встречи и переговоры; использовать основные приемы планирования и анализа своей профессиональной деятельности; поддерживать беседу и выступать публично; проявлять лидерские качества в коллективе, используя современные методы и показатели такой оценки; - в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета; организации подготовки и проведения неформальных мероприятий; грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей; управленческого общения в рамках корпоративного этикета
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: - знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала; - в целом успешное, но не системное умение использования знания

	правил делового этикета в своей профессии; организовывать и проводить встречи и переговоры; использовать основные приемы планирования и анализа своей профессиональной деятельности; поддерживать беседу и выступать публично; проявлять лидерские качества в коллективе, используя современные методы и показатели такой оценки; - в целом успешное, но не системное владение навыками грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета; организации подготовки и проведения неформальных мероприятий; грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей; управленческого общения в рамках корпоративного этикета.
неудовлетворительно	обучающийся: - обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки; - не умеет использовать знания правил делового этикета в своей профессии; организовывать и проводить встречи и переговоры; использовать основные приемы планирования и анализа своей профессиональной деятельности; поддерживать беседу и выступать публично; проявлять лидерские качества в коллективе, используя современные методы и показатели такой оценки, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено; - обучающийся не владеет навыками грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета; организации подготовки и проведения неформальных мероприятий; грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей; управленческого общения в рамках корпоративного этикета, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено.

4.2.2 Критерии оценки доклада (доклад-презентация)

При подготовке доклада- презентации обучающийся демонстрирует:

знания: понятие делового этикета, его содержание и основные категории; функциональную характеристику профессионального и делового общения; основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством; основные правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения; функции корпоративной культуры предприятий; особенности делового этикета в зарубежных странах.

умения: использовать знания делового этикета в своей профессии.

владение навыками: грамотной устной и письменной речью; культурой ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета; техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и

переговоров; основными принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

Критерии оценки доклада - презентации

отлично	обучающийся демонстрирует: выполнение всех требований к разработке доклада-презентации: 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 сопроводительному материалу (слайдам), даны конструктивные ответы на вопросы.
хорошо	обучающийся демонстрирует: соблюдение основных требований к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты: неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: - существенные отступления от требований к докладу-презентации. В частности: тема освещена лишь частично; допущены ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
неудовлетворительно	обучающийся: - не раскрыл тему доклада - презентации, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4.2.3 Критерии оценки тестирования

При выполнении тестовых заданий обучающийся демонстрирует:

знания: принципов делового общения, виды делового общения, особенности, задачи; формы делового общения; структура делового общения; этикет деловых переговоров; управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Этикета за столом.

Критерии оценки выполнения тестовых заданий

отлично	обучающийся демонстрирует успешные знания на 86 – 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	обучающийся демонстрирует хорошие знания на 74 – 85 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	– обучающийся демонстрирует удовлетворительные знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности: на 60 – 73 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	– обучающийся не знает темы: выполняет менее 60 % предложенных заданий

