

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович  
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет  
Дата подписания: 02.10.2024 15:33:13  
Уникальный программный код:  
528682d78e671e566ab07f01fe1ba2172f735a12



## МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования

«Саратовский государственный аграрный  
университет имени Н.И. Вавилова»

Утверждаю

Заведующий кафедрой

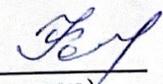
 Попова О.М./

«18» марта 2021 г.

### ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	Деловой этикет
Направление подготовки	19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
Направленность (профиль)	Технология и организация предприятий общественного питания
Квалификация выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Форма обучения	Очная
Кафедра-разработчик	Технологии продуктов питания
Ведущий преподаватель	к.т.н., доцент Фоменко О.С.

Разработчик: доцент, Фоменко О.С.

  
(подпись)

Саратов 2021

## Содержание

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП.....	3
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	4
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.....	6
4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования.....	14

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

В результате изучения дисциплины «Деловой этикет» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 17.09.2021 г. № 1047, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

**Таблица 1**

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

Компетенции		Индикаторы достижения компетенций	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	УК 3.3 - Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учётов интересов	5	Лекции / практические занятия	Устный опрос/ письменный опрос/ тестирование/ доклад
ПК-2	Способен к организации и управлению процессами производства и обслуживания организаций питания	ПК-2.3 - Способен формировать профессиональную команду на основе современных методов управления	5	Лекции / практические занятия	Устный опрос/ письменный опрос/ тестирование/ доклад

**Примечание:**

Компетенция УК -3– также формируется в ходе освоения дисциплин: «Социология»; «Психология работы в малых группах», «Стандарт организации предприятий общественного питания», а также в ходе прохождения практик: «Учебная практика (ознакомительная)»; «Учебная практика (технологическая)»; «Производственная практика: научно-исследовательская работа»; «Производственная практика (технологическая)»; «Преддипломная практика»; «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

Компетенция ПК – 2 - также формируется в ходе освоения дисциплин: «Основы бизнес-планирования предприятий общественного питания»; «Организация и планирование производственной и сбытовой деятельности предприятий общественного питания»; «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания»; «Технология барного сервиса на предприятии общественного питания»; «Технология ресторанного сервиса»; «Организация кейтеринга»; «Психология работы в малых группах»; «Стандарт организации предприятий общественного питания»; «Автоматизированные системы управления технологическими процессами на предприятиях общественного питания»; «Охрана труда на предприятиях общественного питания» а также в ходе прохождения практик: «Учебная практика (технологическая)»; «Производственная практика: научно-исследовательская работа»; «Производственная практика (технологическая)»; «Преддипломная практика»; Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

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

### Перечень оценочных средств\*

Таблица 2

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	2	3	4
1	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
2	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
3	Письменный опрос	Средство контроля, организованное в виде письменного опроса обучающегося на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Банк карточек по вариантам для письменного опроса
4	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.	Перечень вопросов для устного опроса

### Программа оценивания контролируемой дисциплины

Таблица 3

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	2	3	4

1	Деловой этикет. Значение, функции, задачи. Современный деловой этикет	УК-3	Устный опрос, письменный опрос, доклад, тестирование
2	Этикет делового общения. Деловое общение в группе	ПК-2	Устный опрос, письменный опрос, доклад, тестирование

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

Таблица 4

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетворительно)	пороговый уровень (удовлетворительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
УК-3, 5 семестр	УК-3.3 - Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учётов интересов	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в правила поведения и общения в отношениях с потребителям и услуг, коллегами, подчиненным и, руководством, 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 правил поведения и 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.

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетворительно)	пороговый уровень (удовлетворительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
ПК – 2 5 семестр	ПК-2.3 - Способен формировать профессиональную команду на основе современных методов управления	обучающийся не владеет навыками управленческого общения в рамках корпоративного 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 управленческого общения в рамках корпоративного этикета	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками управленческого общения в рамках корпоративного этикета	успешное и системное владение навыками управленческого общения в рамках корпоративного этикета

### **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 Устный опрос**

Устный опрос позволяет выяснить объем знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. дисциплины.

### **Перечень вопросов для устного опроса**

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. Деловое общение, задачи, особенности.
9. Формы делового общения.
10. Технология делового общения.
11. Этика делового общения. Принципы делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Этикетный статус участников делового взаимодействия.
14. Понятие конфликта, его сущность.
15. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
16. Дипломатический этикет. Правила поведения за столом.
17. Служебный этикет.
18. Методы управленческого влияния.
19. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.
20. Трудности служебной коммуникации.
21. Методы управленческого влияния.
22. Виды приемов.
23. Правила этикета за столом.
24. Правила речевого этикета.

### **3.3 Тестирование**

По дисциплине «Деловой этикет» предусмотрено проведение письменного тестирования.

#### **Письменное тестирование.**

Письменное тестирование рассматривается как рубежный контроль успеваемости и проводится после изучения определенного раздела дисциплины.

#### **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.

### **3.2. Доклад**

Доклад позволяет оценить готовность обучающихся и их творческий подход к самостоятельной проработке, систематизации и обобщению нового материала по актуальным проблемам дисциплины.

Доклад представляется в устной форме и занимает 3-4 минуты, сопровождается презентацией (8-10 слайдов). В докладе должны быть кратко и лаконично раскрыта сущность вопроса.

Рекомендуемая тематика докладов - презентаций по дисциплине приведена в таблице 5

Таблица 5

#### **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**

Практические занятия позволяют выяснить степень освоения практического хода тех или иных процессов в рамках заданной темы с применением методов, изученных теоретически; оценить способность обучающегося сопоставлять полученные результаты с теоретическими концепциями, интерпретировать полученные результаты, оценивать применимость полученных результатов на практике.

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

1. Основные принципы современного общегражданского этикета.
2. Развитие делового этикета в России;
3. Анализ особенностей делового этикета зарубежных стран;
4. Деловая беседа. Особенности ведения деловой беседы;
5. Анализ результатов одноактног 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. Анализ реальных конфликтных ситуаций, выход из них;
9. Этикет за столом.

### **3.7 Письменный опрос**

Письменный опрос позволяет выяснить объем знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. дисциплины.

В виде письменного опроса предусмотрено проведение рубежных контролей.

#### **Вопросы рубежного контроля № 1**

*Вопросы, рассматриваемые на аудиторных 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 аудиторных 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.
11. Методы управленческого влияния.
12. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.
13. Трудности служебной коммуникации.
14. Методы управленческого влияния.
15. Виды приемов.
16. Правила этикета за столом.
17. 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.

### **3.8 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация позволяет оценить степень сформированности у обучающегося компетенций, предусмотренных учебным планом в рамках освоения данной дисциплины.

Вид промежуточной аттестации установлен в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания – 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 и контрольные задания для текущего контроля разрабатываются кафедрой исходя из специфики дисциплины, и утверждаются на заседании кафедры.

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

Описание шкалы оценивания достижения компетенций по дисциплине приведено в таблице 6.

Таблица 6

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
<b>высокий</b>	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, обучающийся проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании материала
<b>базовый</b>	«хорошо»	«зачтено»	«зачтено (хорошо)»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе
<b>пороговый</b>	«удовлетворительно»	«зачтено»	«зачтено (удовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии,

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
				справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
–	«неудовлетворительно»	«не зачтено»	«не зачтено (неудовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий

#### 4.2.1. Критерии оценки устного ответа при промежуточной аттестации

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**

<p><b>отлично</b></p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p><b>хорошо</b></p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание материала, не допускает существенных неточностей;</li> <li>- в целом успешное, но содержащее 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;</li> <li>- 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</li> </ul>
<p><b>удовлетворительно</b></p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала;</li> <li>- в целом успешное, но не системное умение использования знания правил делового этикета в своей профессии; организовывать и проводить встречи и переговоры; использовать</li> </ul>

	<p>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;</p> <p>- 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.</p>
<b>неудовлетворительно</b>	<p>обучающийся:</p> <p>- обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки;</p> <p>- 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;</p> <p>- 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.</p>

#### 4.2.2. Критерии оценки выполнения тестовых заданий

При выполнении тестовых заданий обучающийся демонстрирует:  
**знания:** материала, практики применения материала.

#### Критерии оценки выполнения тестовых заданий

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: правильное выполнение 86-100% тестовых заданий
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: правильное выполнение 74-85% тестовых заданий
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: правильное выполнение 60-73% тестовых заданий
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: правильно выполняет менее 60 % тестовых заданий

### 4.2.3. Критерии оценки выступления с докладом

При подготовке и выступлении с докладом обучающийся демонстрирует:

**знания:** материала; практики применения материала;

**умения:** обобщения, краткого изложения, раскрытия сущности и анализа изученного материала; грамотного изложения материала (в т.ч. орфографическая, пунктуационная, стилистическая культура);

**владение навыками:** представления материала в виде презентации.

#### Критерии оценки выступления с докладом

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"><li>- раскрытие сущности вопроса;</li><li>- соответствие презентации содержанию выступления;</li><li>- собственные, самостоятельные, обоснованные, аргументированные суждения;</li><li>- представляет полные и развернутые ответы на дополнительные вопросы;</li><li>- задает актуальные вопросы по обозначенной теме;</li><li>- принимает активное участие в обсуждении по обозначенной теме.</li></ul>
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"><li>- в целом успешное раскрытие сущности вопроса;</li><li>- в целом соответствие презентации содержанию выступления;</li><li>- собственные, самостоятельные, обоснованные, аргументированные суждения;</li><li>- отвечает на дополнительные вопросы;</li><li>- задает вопросы по обозначенной теме;</li><li>- принимает участие в обсуждении по обозначенной теме.</li></ul>
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"><li>- сущность вопроса раскрыта недостаточно;</li><li>- имеется презентация;</li><li>- испытывает затруднения в формулировке собственных обоснованных и аргументированных суждений;</li><li>- допускает незначительные ошибки при ответе на дополнительные вопросы;</li><li>- не задает вопросы по обозначенной теме;</li><li>- не принимает участие в обсуждении по обозначенной теме.</li></ul>
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: <ul style="list-style-type: none"><li>- не раскрыл сущность вопроса;</li><li>- презентация не соответствует докладу;</li><li>- испытывает затруднения в формулировке собственных суждений;</li><li>- не отвечает на дополнительные вопросы;</li><li>- не задает вопросы по обозначенной теме;</li></ul>

#### 4.2.4. Критерии оценки письменного опроса

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

<p><b>отлично</b></p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p><b>хорошо</b></p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание материала, не допускает существенных неточностей;</li> <li>- в целом успешное, но содержащее 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;</li> <li>- 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</li> </ul>
<p><b>удовлетворительно</b></p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала;</li> <li>- в целом успешное, но не системное умение использования знания правил делового этикета в своей профессии; организовывать и проводить встречи и переговоры; использовать</li> </ul>



