Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 30.09.2024 11:04:34
Уникальный программный ключ:
528682d78e671e566ab07f01fe1ba2172f735a12

Приложение 1

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./
«27» августа 2019 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	**Деловой этикет и психология общения**
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	**Заочная**
Кафедра-разработчик	**Технологии продуктов питания**
Ведущий преподаватель	**к.т.н., доцент Фоменко О.С.**

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

Саратов 2019

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……7

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……...18

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования……24

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

В результате изучения дисциплины «Деловой этикет и психология общения» 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 12.11.2015. г. № 1332, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Деловой этикет и психология общения»

Компетенции		Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающий должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (курс)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	**знает:** понятие делового этикета, ее содержание и основные категории; функциональную характеристику профессионального и делового общения	1	Лекции / практические занятия	Устный опрос/ доклад
		умеет: использовать знания делового этикета в своей профессиональной деятельности			
		владеет: навыками владения грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного делового этикета			
ПК – 11	способностью осуществлять мониторинг	**знает:** основные термины и современные	1	Лекции / практические занятия	Устный опрос / доклад

Компетенции		Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающий должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (курс)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
	проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулирован работников производства	теории управления персоналом, теоретические подходы к мотивации и развитию персонала, теории лидерства и группового принятия решений, подходы к созданию благоприятного социально - психологического климата			
		умеет: применять основные технологии планирования потребности, подбора организации труда, стимулирования и деловой оценки работников производства			
		владеет: навыками управления и формирования эффективной команды			
ПК-12	способностью разрабатывать критерии оценки профессиональ ного уровня персонала для составления индивидуальн ых и коллективных	**знает:** основы управления людьми в организациях, основы психологии делового общения, стратегии ведении переговоров и разрешения	1	Лекции / практические занятия	Письменный опрос/ тестирование

Компетенции		Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающий должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (курс)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
	программ обучения оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды	конфликтов			
		умеет: самостоятельно принимать управленческие решения в области управления персоналом, применять методы формирования корпоративной культуры, разрабатывать кодекс корпоративной этики			
		владеет: навыками лидерского поведения и цивилизованного влияния в межкультурной среде			
ПК-13	способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей	**знает:** основные правила межличностного общения в коллективе	1	Лекции / практические занятия	Устный опрос / доклад
		умеет: планировать и анализировать свою профессиональную деятельность			
		владеет: навыками грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей			
ПК-20	способностью осуществлять	**знает:** основные этапы	3	Лекции / практические	Устный опрос / доклад

Компетенции		Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающий должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (курс)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
	поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	организации и требования к ведению деловых переговоров		занятия	
		умеет: поддерживать беседу и выступать публично			
		владеет: коммуникативными умениями			
ПК-23	способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления	**знает:** понятие, основные функции корпоративной культуры. Личные и деловые, официальные и неофициальные, отношения между членами коллектива	1	Лекции / практические занятия	Устный опрос /тестирование
		умеет: проявлять лидерские качества в коллективе			
		владеет: основными принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета			

Примечание:

Компетенция ОК 6 – также формируется в ходе освоения дисциплин: «Психология работы в малых группах»; «Питание как часть культуры народа», «Организация и планирование производственной и сбытовой деятельности предприятий общественного питания», а также в ходе прохождения практик: «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (учебная практика: технологическая)»; «Производственная практика: научно-исследовательская работа»; «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (производственная практика)», «Преддипломная практика»; «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

Компетенция ПК – 11 - также формируется в ходе освоения дисциплин: «Психология работы в малых группах»; «Стандарт организации предприятий общественного питания», а также в ходе прохождения практик: «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (производственная практика)»; «Преддипломная практика»; Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

Компетенция ПК-12 - также формируется в ходе освоения дисциплин: «Психология работы в малых группах»; «Стандарт организации предприятий общественного питания», а также в ходе прохождения практик: «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (производственная практика)»; «Преддипломная практика»; Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

Компетенция ПК-13 – также формируется в ходе освоения дисциплин: «Психология работы в малых группах»; «Русский язык и культура речи»; «Стандарт организации предприятий общественного питания»; «Организация и планирование производственной и сбытовой деятельности предприятий общественного питания», а также в ходе прохождения практик: «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (учебная практика: технологическая)»; «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (производственная практика)»; «Преддипломная практика»; «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

Компетенция ПК- 20 - также формируется в ходе освоения дисциплин: «Русский язык и культура речи»; «Стандарт организации предприятий общественного питания», а также в ходе прохождения практик: «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (учебная практика: технологическая)»; «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (производственная практика)»; «Преддипломная практика»; «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

Компетенция ПК- 23 - также формируется в ходе освоения дисциплин: «Русский язык и культура речи»; «Стандарт организации предприятий общественного питания, а также в ходе прохождения практик: «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (производственная практика)»; «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	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

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

Таблица 3

№ 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	ОК-6	Практическое занятие/ доклад/тестирование
2	Этикет делового общения. Деловое общение в группе	ПК-12,13,20,23	Практическое занятие/ /доклад/тестирование

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

Таблица 4

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
ОК-6, 1 курс	**знает:**	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в понятие делового этикета, ее	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках,	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	обучающийся демонстрирует знание понятия делового этикета, его содержание и основные категории; функциональную характеристику

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
		содержание и основные категории; функциональную характеристику профессионального и делового общения, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки	нарушает логическую последовательность в изложении программного материала		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 видоизменении 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	в целом успешное, но не системное владение навыками	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или	успешное и системное владение навыками грамотной

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
		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	грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета	сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками грамотной устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета	устной и письменной речью; культурой поведения в общественных местах и учета требований современного этикета
ПК – 11 1 курс	**знает:**	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

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
					видоизменении заданий.
	умеет:	не умеет организовывать и проводить встречи и переговоры, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки	в целом успешное, но не системное умение организовывать и проводить встречи и переговоры	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение организовывать и проводить встречи и переговоры, используя современные методы и показатели такой оценки	сформированное умение организовывать и проводить встречи и переговоры, используя современные методы и показатели такой оценки
	владеет навыками	обучающийся не владеет навыками правилами организации подготовки и проведения неформальных мероприятий, допускает существенные ошибки, с большими затруднениям и выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено	в целом успешное, но не системное владение навыками организации подготовки и проведения неформальных мероприятий	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками организации подготовки и проведения неформальных мероприятий	успешное и системное владение навыками организации подготовки и проведения неформальных мероприятий
ПК-12 1 курс	**знает:**	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале не	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	обучающийся демонстрирует знание правил поведения вне деловой сферы: в театре, отеле, ресторане, во время туристической

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
		знает правил поведения вне деловой сферы: в театре, отеле, ресторане, во время туристической поездки, спортивного мероприятия, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки	неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала		поездки, спортивного мероприятия, 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 использовать и применять знания к подбору гардероба и внешнему виду в деловой сфере, 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 использовать и применять знания к подбору гардероба и внешнему виду в деловой сфере	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение использовать и применять знания к подбору гардероба и внешнему виду в деловой сфере, используя современные методы и показатели такой оценки	сформированное умение использовать и применять знания к подбору гардероба и внешнему виду в деловой сфере, используя современные методы и показатели такой оценки

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
	владеет навыками:	обучающийся не владеет навыками правил поведения вне деловой сферы: в театре, отеле, приемах, ресторане, спортивных мероприятиях и т.п., допускает существенные ошибки, с большими затруднениям и выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено	в целом успешное, но не системное владение навыками правил поведения вне деловой сферы: в театре, отеле, приемах, ресторане, спортивных мероприятиях и т.п.	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками правил поведения вне деловой сферы: в театре, отеле, приемах, ресторане, спортивных мероприятиях и т.п.	успешное и системное владение навыками правил поведения вне деловой сферы: в театре, отеле, приемах, ресторане, спортивных мероприятиях и т.п.
ПК-13 1 курс	**знает:**	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале не знает основных правил межличностного общения в коллективе, 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 основных правил межличностного общения в коллективе, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
					ответом при видоизменении заданий
	умеет:	не умеет использовать основные приемы планирования и анализа своей профессиональной деятельности, 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 использовать основные приемы планирования и анализа своей профессиональной деятельности	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, в умении использовать основные приемы планирования и анализа своей профессиональной деятельности, используя современные методы и показатели такой оценки	сформированное умение использовать основные приемы планирования и анализа своей профессиональной деятельности, используя современные методы и показатели такой оценки
	владеет навыками:	обучающийся не владеет навыками грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей, допускает существенные ошибки, с большими затруднениям и выполняет самостоятельную работу, большинство	в целом успешное, но не системное владение навыками грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей	успешное и системное владение навыками грамотной организации профессиональной деятельности с учетом должностных обязанностей

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
		предусмотренных программой дисциплины не выполнено			
ПК-20 1 курс	**знает:**	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале не знает основных этапов организации и требования к ведению деловых переговоров, 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 основных этапов организации и требования к ведению деловых переговоров, 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 поддерживать беседу и выступать публично, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениям и выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотрен	в целом успешное, но не системное умение поддерживать беседу и выступать публично, используя современные методы и показатели оценки	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умения поддерживать беседу и выступать публично, используя современные методы и показатели такой оценки	сформированное умение поддерживать беседу и выступать публично, используя современные методы и показатели такой оценки

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
		ных программой дисциплины, не выполнено			
	владеет навыками:	обучающийся не владеет навыками коммуникативного умения, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено	успешное, но не системное владение навыками коммуникативного умения	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками коммуникативного умения	успешное и системное владение навыками коммуникативного умения
ПК- 23 1 курс	**знает:**	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, не знает понятий, основных функций корпоративной культуры. Личные и деловые, официальные и неофициальные, отношения между членами коллектива, не знает практику применения	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 понятий, основных функций корпоративной культуры. Личные и деловые, официальные и неофициальные, отношения между членами коллектива, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
		материала, допускает существенные ошибки			материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий
	умеет:	не умеет использовать и проявлять лидерские качества в коллективе, 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 проявлять лидерские качества в коллективе	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение проявлять лидерские качества в коллективе, используя современные методы и показатели такой оценки	сформированное умение проявлять лидерские качества в коллективе, используя современные методы и показатели такой оценки
	владеет навыками:	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 делова 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 обучающихся по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков обучающегося 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 обучающимся 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 5.

Таблица 5

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

№ 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. Самопрезентация. Изучение и особенности составления резюме. Правила прохождения собеседования при приеме на работу.

3.4 Тестовые задания

По дисциплине «Деловой этикет и психология общения» 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.

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 и психология общения» 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
высокий	«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
базовый	«хорошо»	«зачтено»	«зачтено (хорошо)»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе
пороговый	«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
–	«неудов-летвори-тельно»	«не зачтено»	«не зачтено (неудовлет-ворительно)»	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**

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

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