Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 02.10.2024 15:33:56
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./
«18» июня 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	**Заочная**
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……10

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 (курс)*	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	4	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	4	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	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 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	УК-3	Практическое занятие/ доклад/тестирование
2	Этикет делового общения. Деловое общение в группе	ПК-2	Практическое занятие/ /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 (неудовлетво-рительно)	пороговый уровень (удовлетво-рительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
УК-3, 4 курс	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 последовательно сть 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 последовательн о, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.
ПК – 2 4 курс	ПК-2.3 - Способен формировать профессиона льную команду на основе современных методов управления	обучающийся не владеет навыками управленческо го общения в рамках корпоративног о этикета, допускает существенные	в целом успешное, но не системное владение навыками управленческого общения в рамках корпоративного этикета	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающе еся отдельными ошибками владение навыками	успешное и системное владение навыками управленческог о общения в рамках корпоративного этикета

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенций	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
		ошибки, с большими затруднениям и выполняет самостоятельн ую работу, большинство предусмотрен ных программой дисциплины не выполнено		управленческог о 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»

№ 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.
2. Основы профессиональной этики и этикета служебных взаимоотношений.

3.4 Тестовые задания

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.

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, 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

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
				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, 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)