

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
приложение к рабочей программе
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Этикет и культура общения

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (прикладной бакалавриат)

Профили подготовки: Технология продукции и организация ресторанного бизнеса

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная, заочная

Содержание

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

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

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (семестр)	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства сформированности компетенции
ОПК-5	готовность к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Знает: - правила делового протокола и этикета; основные принципы служебного этикета; методику подготовки и проведения деловой беседы	3 семестр очно- заочная форма обучения,	занятия лекционного и семинарского типа	тестовое задание
		Умеет: -пользоваться правилами делового этикета в различных ситуациях делового общения; пользоваться правилами служебного этикета; анализировать типичные ситуации деловой коммуникации, ставить и решать организационные вопросы	3 семестр очно- заочная форма обучения,	занятия лекционного и семинарского типа	реферат, собеседование,тестовое задание, круглый стол
		Владеет: навыками эффективного делового дистанционного общения; приёмами ведения деловой беседы, деловой дискуссии и полемики	3 семестр очно- заочная форма обучения,	занятия лекционного и семинарского типа	реферат, собеседование,тестовое задание, круглый стол

			форма обучения		
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает: особенности современного этикета в сфере бизнеса; особенности деловой речи; особенности национального делового этикета; этикетные нормы делового дистанционного общения	3 семестр очно- заочная форма обучения,	занятия лекционного и семинарского типа	тестовое задание
		Умеет: ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства; применять формулы речевого этикета в устной и письменной деловой речи; использовать знания особенностей национального этикета при общении с представителями различных деловых культур	3 семестр очно- заочная форма обучения,	занятия лекционного и семинарского типа	реферат, собеседование, тестовое задание, круглый стол
		Владеет: навыками эффективного общения с представителями различных деловых культур	3 семестр очно- заочная форма обучения,	занятия лекционного и семинарского типа	реферат, собеседование, тестовое задание, круглый стол
ПК-12	способностью разрабатывать критерии оценки профессионального	Знает: критерии оценки профессионального уровня персонала;	3 - ,	занятия лекционного и семинарского типа	тестовое задание

	уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды.	Умеет: эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды	3 - ,	занятия лекционного и семинарского типа	реферат, собеседование, тестовое задание, круглый стол
		Владеет: методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения	3 - ,	занятия лекционного и семинарского типа	реферат, собеседование, тестовое задание, круглый стол
ПК-21	готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производства и принимать решения по результатам аттестации.	Знает: формы и методы построения системы обучения персонала предприятий питания в России и за рубежом, основные этапы построения обучения персонала	3 - ,	занятия лекционного и семинарского типа	тестовое задание
		Умеет: разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала	3 - ,	занятия лекционного и семинарского типа	реферат, собеседование, тестовое задание, круглый стол
		Владеет: навыками аттестации персонала.	3 - ,	занятия лекционного и семинарского типа	реферат, собеседование, тестовое задание, круглый стол

Компетенция ОК-5 также формируется в ходе освоения следующих дисциплин: Иностранный язык, Профессиональный иностранный

язык, Этикет обслуживания на предприятии общественного питания, демонстрируется во время Защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Компетенция ОПК-5 также формируется в ходе освоения следующих дисциплин: Организация ресторанного дела, Организация учета и калькуляция на предприятиях общественного питания, Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания, во время прохождения Учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в т.ч. первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, Производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Технологической практики , Преддипломной практики , демонстрируется во время Защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Компетенция ПК-12 также формируется в ходе освоения следующих дисциплин: Менеджмент, Управление персоналом, Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания, во время прохождения Производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности , Производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, демонстрируется во время Защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Компетенция ПК-21 также формируется в ходе освоения следующих дисциплин: Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания, во время Преддипломной практики , демонстрируется во время Защиты 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

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Входной контроль	Средства для проверки «входных знаний», необходимых для успешного усвоения данной дисциплины	Вопросы входного контроля уровня подготовленности обучающихся
2	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Комплект разноуровневых тестов по разделам
3	Круглый стол	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	Собеседование	Оценочные средства, позволяющие выявить освоение студентом конкретной темы данной дисциплины	Вопросы для собеседования по темам дисциплины

Программа оценивания контролируемой компетенции по дисциплине:

№	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Этикет и культура общения в системе культуры	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	реферат, собеседование
2	Этикет деловых отношений	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	реферат, собеседование
3	Приёмы и развлечения как часть культуры	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	реферат, собеседование
4	Риторика – составная часть культуры делового общения	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	реферат, собеседование
5	Этикет проведения деловых бесед	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	реферат, собеседование
6	Правила подготовки и методика публичного выступления	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	реферат, собеседование
7	Этикет делового дистанционного общения	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	реферат, собеседование
8	Особенности делового национального этикета	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	реферат, контрольная работа(в виде тестирования) 1-8 темы
9	Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	круглый стол
	Зачет	ОК-5,ОПК-5,ПК-12,ПК-21	вопросы к зачету

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

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		Ниже порогового уровня (не зачтено)	Пороговый уровень (зачтено)	Продвинутый уровень (зачтено)	Высокий уровень (зачтено)
ОПК-5 готовность к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Знает: - правила делового протокола и этикета; основные принципы служебного этикета; методику подготовки и проведения деловой беседы	Обучающийся не знает значительной части программного материала, не знает правила делового протокола и этикета; основные принципы служебного этикета; методику подготовки и проведения деловой беседы, допускает существенные ошибки.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос.	Обучающийся знает правила делового протокола и этикета; основные принципы служебного этикета; методику подготовки и проведения деловой беседы, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.
	Умеет: пользоваться правилами делового этикета в различных ситуациях делового общения;	Не умеет пользоваться правилами делового этикета в различных ситуациях делового	В целом успешное, но не системное умение пользоваться правилами делового	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение пользоваться	Сформированное умение пользоваться правилами делового этикета в различных ситуациях делового

	<p>пользоваться правилами служебного этикета; анализировать типичные ситуации деловой коммуникации, ставить и решать организационные вопросы</p>	<p>общения; пользоваться правилами служебного этикета; анализировать типичные ситуации деловой коммуникации, ставить и решать организационные вопросы, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.</p>	<p>этикета в различных ситуациях делового общения; пользоваться правилами служебного этикета; анализировать типичные ситуации деловой коммуникации, ставить и решать организационные вопросы</p>	<p>правилами делового этикета в различных ситуациях делового общения; пользоваться правилами служебного этикета; анализировать типичные ситуации деловой коммуникации, ставить и решать организационные вопросы</p>	<p>общения; пользоваться правилами служебного этикета; анализировать типичные ситуации деловой коммуникации, ставить и решать организационные вопросы</p>
	<p>Владеет: навыками эффективного дистанционного общения; приёмами ведения деловой беседы, деловой дискуссии и полемики</p>	<p>Обучающийся не владеет навыками эффективного дистанционного общения; приёмами ведения деловой беседы, деловой дискуссии и полемики ,допускает</p>	<p>В целом успешное, но не системное владение навыками эффективного дистанционного общения; приёмами ведения деловой беседы, деловой дискуссии и</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками навыками эффективного делового</p>	<p>Успешное и системное владение навыками эффективного делового дистанционного общения; приёмами ведения деловой беседы, деловой дискуссии и полемики</p>

		<p>существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено</p>	<p>полемики</p>	<p>дистанционного общения; приемами ведения деловой беседы, деловой дискуссии и полемики</p>	
<p>ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Знает: особенности современного этикета в сфере бизнеса; особенности деловой речи; особенности национального делового этикета; этикетные нормы делового дистанционного общения</p>	<p>Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в особенности современного этикета в сфере бизнеса; особенности деловой речи; особенности национального делового этикета; этикетные нормы делового дистанционного общения, допускает существенные ошибки.</p>	<p>Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p>	<p>Обучающийся твердо знает материал, допускает существенных неточностей в ответе на вопрос.</p>	<p>Обучающийся знает особенности современного этикета в сфере бизнеса; особенности деловой речи; особенности национального делового этикета; этикетные нормы делового дистанционного общения, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видеоизменении</p>

					заданий.
	<p>Умеет: ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства; применять формулы речевого этикета в устной и письменной деловой речи; использовать знания особенностей национального этикета при общении с представителями различных деловых культур</p>	<p>Не умеет ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства; применять формулы речевого этикета в устной и письменной деловой речи; использовать знания особенностей национального этикета при общении с представителями различных деловых культур</p> <p>,допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.</p>	<p>В целом успешное, но не системное умение ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства; применять формулы речевого этикета в устной и письменной деловой речи; использовать знания особенностей национального этикета при общении с представителями различных деловых культур</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства; применять формулы речевого этикета в устной и письменной деловой речи; использовать знания особенностей национального этикета при общении с представителями различных деловых культур</p>	<p>Сформированное умение ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства; применять формулы речевого этикета в устной и письменной деловой речи; использовать знания особенностей национального этикета при общении с представителями различных деловых культур</p>
	<p>Владеет: навыками эффективного</p>	<p>Обучающийся не владеет навыками</p>	<p>В целом успешное, но не системное</p>	<p>В целом успешное, но содержащее</p>	<p>Успешное и системное владение навыками</p>

	общения с представителями различных деловых культур	эффективного общения с представителями различных деловых культур, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено	владение навыками эффективного общения с представителями различных деловых культур	отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками эффективного общения с представителями различных деловых культур	эффективного общения с представителями различных деловых культур
ПК-12 способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять	Знает: критерии оценки профессионального уровня персонала;	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии, допускает существенные ошибки.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос.	Обучающийся знает критерии оценки профессионального уровня персонала, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.

взаимодействие между членами команды	<p>Умеет: эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды</p>	<p>Не умеет эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды. Допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.</p>	<p>В целом успешно, но не системно умеет эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умении эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды</p>	<p>Сформированное умение эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды</p>
	<p>Владеет: методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения</p>	<p>Обучающийся не владеет методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения. Допускает</p>	<p>В целом успешное, но не системное владение методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками во владении методиками оценки профессионального</p>	<p>Успешное и системное владение методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения</p>

		существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено		уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения	
ПК-21 готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производства и принимать решения по результатам аттестации	Знает: формы и методы построения системы обучения персонала предприятий питания в России и за рубежом, основные этапы построения обучения персонала	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии, допускает существенные ошибки.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос.	Обучающийся знает формы и методы построения системы обучения персонала предприятий питания в России и за рубежом, основные этапы построения обучения персонала, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.

	<p>Умеет: разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала</p>	<p>Не умеет разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала. Допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.</p>	<p>В целом успешно, но не системно умеет разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умении разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала</p>	<p>Сформированное умение разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала</p>
	<p>Владеет: навыками аттестации персонала.</p>	<p>Обучающийся не владеет навыками аттестации персонала.</p>	<p>В целом успешное, но не системное владение навыками аттестации персонала.</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владения навыками аттестации персонала.</p>	<p>Успешное и системное владение навыками аттестации персонала</p>

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 уровня подготовленности обучающихся по дисциплине «Правовые основы профессиональной деятельности»

1. Право как регулятор общественных отношений. Источники права
2. Граждане (физические лица) как субъекты предпринимательской деятельности.
3. Юридические лица как субъекты предпринимательской деятельности.
4. Несостоятельность (банкротство) субъектов предпринимательской деятельности
5. Гражданское правоотношение: понятие, структура, основание возникновения
6. Гражданский договор: понятие, содержание, форма, виды.
7. Трудовое право: понятие, принципы, источники.
8. Трудовой договор: понятие, содержание, форма.
9. Рабочее время и время отдыха: понятие, виды.
10. Заработная плата: понятие, порядок и условия выплаты.
11. Дисциплина труда: поощрения, дисциплинарные взыскания.
12. Материальная ответственность сторон трудового договора.
13. Защита трудовых прав и свобод.
14. Административное правонарушение и административная ответственность. Виды административных наказаний.
15. Юридическая ответственность: виды, основание ответственности, лица, подлежащие юридической ответственности, меры наказаний

3.2. Контрольные вопросы промежуточной аттестации (вопросы к зачету)

1. Понятие и сущность культуры.
2. Роль культуры поведения в системе человеческого общения.
3. Моральные ценности и регулятивы (нормы) в структуре поведения.
4. Основные составляющие манеры поведения.
5. Деловой этикет как предмет изучения.
6. Основные правила служебного этикета.
7. Основные принципы делового этикета.
8. История и основные виды этикета
9. Приемы и визиты в деловом мире.
- 10.Этикет приветствий и представлений.
- 11.Культура речи в деловом общении.
- 12.Основные этапы и виды подготовки публичного выступления.
- 13.Правила поведения руководителя с подчиненными, отношения между коллегами.
- 14.Застольный этикет.
- 15.Композиция ораторской речи. Контакт оратора с аудиторией.
- 16.Основные виды и особенности деловых дискуссий.
- 17.Правила подготовки и проведения деловой беседы.
18. Этикет проведения переговоров с деловыми партнерами.
19. Этикетные нормы телефонного разговора.
20. Культура делового письма и переписки.
- 21.Особенности делового этикета стран мира.
- 22.Этикет работы в компьютерных сетях.
- 23.Невербальные средства в системе делового общения.
- 24.Внешний вид делового человека.
- 25.Дипломатический этикет.
- 26.Виды приемов.
- 27.Презентации и публичные выступления.
- 28.Дипломатический протокол в России.
- 29.Этикет в общественных местах.
- 30.Управленческий этикет.

3.3. Примерная тематика рефератов

1. Мыслители древности и Нового времени о людях как субъектах общения.
2. Общение: виды, структура ,функции.
3. Общение как коммуникация.
4. Эволюция этики делового общения.
5. Противоречия между этикой и бизнесом в современном деловом общении.
6. Прагматика и риторика дискурса в периодической печати.
7. Традиции воспитания в России.
8. Возникновение этикета и его характер.
9. Культура поведения и нравственность.
- 10.Современные нормы поведения в разных жизненных ситуациях.
- 11.Искусство общения.
- 12.Территории и зоны общения.
- 13.Язык общения деловых людей.
- 14.Цели и объекты общения.
- 15.Психология общения.
- 16.Техника общения.
- 17.Типы личностей и темы для разговоров.
- 18.Разные стили делового поведения.
- 19.Международный деловой этикет на стадии установления контакта.
20. Особенности гражданского и бизнес-этикета.
- 21.Этикетные ситуации.
- 22.Этикет в культуре застолья.
- 23.Этикет в культуре общения.
- 24.Современные принципы этикета.
- 25.Религиозный этикет.
- 26.Деловая атрибутика.
- 27.Дресс-код на официальных мероприятиях.
- 28.Интеллигентность и культура.
- 29.Цивилизованный и культурный человек.
- 30.Невербальное воздействие на аудиторию.
- 31.Корпоративная одежда и презентация.
- 32.Хорошие манеры - это приобретенный навык.

3.4. Контрольная работа (в виде тестирования)

уровень «знать»

1. Правила этикета нужны:

- А) для формирования нравственной культуры человека;
- Б) для регулирования взаимоотношений в разных сферах труда и быта;
- В) для естественного поведения в типичных часто повторяющихся ситуациях;
- Г) для эстетического воспитания.

2. Европейский этикет в Россию начинает проникать:

- А) при Иване IV;
- Б) при Борисе Годунове;
- В) при Петре I;
- Г) при Екатерине II.

3. Самым демократичным видом приёма считается:

- А) завтрак;
- Б) «бокал вина»;
- В) фуршет;
- Г) коктейль.

4. В течение всего сезона действуют приглашения на приём:

- А) коктейль; Б) барбекю;
- В) журфикс; Г) чай.

5. Этап подготовки деловой беседы включает следующие фазы:

- А) работа над будущим впечатлением о себе; Б) подготовка публичного выступления;
- В) сбор информации о собеседниках; Г) психологический настрой.

6. По целям проведения различают следующие виды совещаний:

- А) информационные; Б) регулярные;
- В) эпизодические; Г) по контролю.

7. На совещание предпочтительно отводить:

- А) 0,5 часа; Б) 1,5 часа;
- В) 1 час;
- Г) 2 часа.

8. Пресс-конференции проводятся с целями:

- А) информационными; Б) имиджевыми;
- В) рекламными;
- Г) совещательными.

9. Продолжительность пресс-конференции не должна превышать:

- А) 0,5 часа; Б) 1,5 часа;
- В) 1 часа; Г) 2 часов.

10. Выберите правильное определение: «Презентация - это...»

- А) встреча официальных лиц с представителями прессы с целью информирования общественности об актуальных вопросах экономики, политики, культуры;
- Б) первое официальное представление новой продукции или услуги в сочетании с представлением её создателей;
- В) процесс сопоставления позиций поиск взаимоприемлемых решений; Г) процесс обмена информацией в относительно свободном режиме.

11. Продолжительность презентации составляет:

- А) 0,5-1 часа; Б) 1 -1,5 часа;
- В) 1,5-2 часа;
- Г) 2-2,5 часа.

12. Различают следующие подходы к переговорам:

- А) диктаторский; Б) партнёрский;
- В) либеральный;

Г) конфронтационный.

13. Лучшим днём проведения переговоров считается:

А) понедельник; Б) среда;

В) четверг; Г) пятница.

14. Выберите правильное определение: «Профессиональный этикет - это...»:

А) свод правил, позволяющий наиболее эффективно исполнять свои обязанности;

Б) совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников;

В) подчинение младших сотрудников старшим, основанное на правилах служебной дисциплины и разграничении профессиональных полномочий;

Г) преданность сотрудников фирме.

15. При встрече делегации деловых партнёров первым должен представиться:

А) руководитель прибывшей делегации; Б) глава принимающей стороны;

В) присутствующие в составе делегации женщины; Г) члены делегации принимающей стороны.

16. В зависимости от конкретных обстоятельств визитные карточки могут иметь пометы в виде латинских букв:

А) в правом верхнем углу; Б) в правом нижнем углу;

В) в левом верхнем углу; Г) в левом нижнем углу.

17. Сокращение *r. f. c.* на визитной карточке означает:

А) представление по рекомендации; Б) удовлетворение знакомством;

В) выражение благодарности; Г) соболезнование.

18. Из предложенного перечня выберите те виды вопросов, которые часто используются в переговорном процессе:

А) ознакомительные; Б) направляющие;

В) провокационные; Г) иницирующие.

19. В качестве определённых решений в переговорном процессе могут выступать:

А) джентльменское соглашение; Б) декларация;

В) конвенция; Г) рекламация.

20. Этикет работы в компьютерных сетях называется:

А) сетикет; Б) нетикет;

В) паритет; Г) суинг.

21. Деловые культуры мира подразделяются:

А) на 2 типа; Б) на 3 типа;

В) на 4 типа; Г) на 5 типов.

22. К моноактивным деловым культурам относят:

А) американцев; Б) арабов;

В) итальянцев; Г) финнов.

23. Приоритетное значение придаётся вежливости:

А) в реактивных деловых культурах; Б) в моноактивных деловых культурах;

В) в полиактивных деловых культурах.

уровень «уметь»

1. Слово «этикет» пришло...

А) из английского языка; Б) из итальянского языка;

В) из французского языка; Г) из латинского языка.

2. Выберите правильное определение: «Деловой этикет - это...»: А) учение о морали и нравственности;

Б) совокупность нравственных норм и правил поведения предпринимателя, требования, предъявляемые обществом к стилю его работы и его моральному облику;

В) свод правил и норм поведения партнёров по совместному делу, обеспечивающий соблюдение правовых, финансовых и этических обязательств;

Г) совокупность правил, традиций и норм, регламентирующая организацию и проведение визитов, приёмов, презентаций, переписки и т.д.

3. Самым почётным и торжественным видом приёма считается:

А) обед;

Б) вечерний фуршет;

В) ужин;

Г) коктейль.

4. К основным целям деловой беседы относятся:

А) получение информации;

Б) приобщение к нравственным ценностям других людей;

В) согласование позиций;

Г) разрешение противоречий.

5. Началом беседы считается момент:

А) начала речи;

Б) входа в помещение;

В) обмена приветствиями; Г) приглашения сесть.

6. По времени проведения различают следующие виды совещаний:

А) ознакомительные; Б) учебные;

В) разовые;

Г) периодические.

7. Для ведения совещания применяют следующие разновидности стилей:

А) дипломатический; Б) либеральный;

В) авторитарный; Г) тоталитарный.

8. При организации пресс-конференции решаются следующие задачи:

А) обоснование целесообразности; Б) оповещение и встреча участников;

В) изготовление и комплектация раздаточного материала; Г) проведение фуршета.

9. На сообщения выступающих на пресс-конференции отводится:

А) 25 мин.; Б) 20 мин.;

В) 15 мин.; Г) 10 мин.

10. Выберите правильное определение: «Пресс-конференция - это...»

А) встреча официальных лиц с представителями прессы с целью информирования общественности об актуальных вопросах экономики, политики, культуры;

Б) первое официальное представление новой продукции или услуги в сочетании с представлением её создателей;

В) процесс сопоставления позиций поиск взаимоприемлемых решений; Г) процесс обмена информацией в относительно свободном режиме.

11. К структуре презентации относится:

А) причина проведения;

Б) о программе и регламенте;

В) приглашение к работе;

Г) демонстрация видеороликов.

12. К стратегиям ведения переговоров относятся:

А) заискивающая; Б) отстранённая;

В) наступательная; Г) оборонительная.

13. В переговорном процессе используются следующие виды вопросов:

А) ознакомительные; Б) контрольные;

В) дезориентирующие; Г) смягчающие.

14. Выберите правильное определение: «Служебные взаимоотношения - это...»:

А) свод правил, позволяющий наиболее эффективно исполнять свои обязанности;

Б) совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников;

- В) подчинение младших сотрудников старшим, основанное на правилах служебной дисциплины и разграничении профессиональных полномочий;
Г) преданность сотрудников фирме.
15. В преддверии деловой части визита глава прибывшей делегации должен:
А) немедленно уточнить сроки и тематику будущих переговоров;
Б) согласовать условия проживания членов своей делегации;
В) нанести визит вежливости принимающей стороне;
Г) поинтересоваться юридическим обеспечением переговоров.
16. В зависимости от конкретных обстоятельств визитные карточки могут иметь пометы в виде латинских букв:
А) в правом верхнем углу; Б) в правом нижнем углу;
В) в левом верхнем углу; Г) в левом нижнем углу.
17. Сокращение р. р. на визитной карточке означает:
А) представление по рекомендации; Б) удовлетворение знакомством;
В) выражение благодарности; Г) соболезнование.
18. Этикет работы в компьютерных сетях называется:
А) сетикет; Б) суинг;
В) паритет; Г) нетикет.
19. Деловые культуры мира подразделяются на типы:
А) на 2 типа; Б) на 3 типа;
В) на 4 типа; Г) на 5 типов.
20. К полиактивным деловым культурам относят:
А) американцев; Б) англичан;
В) немцев;
Г) итальянцев.
21. Линейная организация труда характерна:
А) для реактивных деловых культур; Б) для моноактивных деловых культур;
В) для полиактивных деловых культур.
22. Из предложенного перечня выберите те виды вопросов, которые часто используются в переговорном процессе:
А) ознакомительные; Б) направляющие;
В) провокационные; Г) альтернативные; Д) всё верно;
Ж) всё неверно.
23. Под джентльменским соглашением в переговорном процессе понимается:
А) мягкая форма соглашения без юридических обязательств сторон;
Б) договор, заключённый в устной форме с учётом большого доверия друг к другу;
В) договор, заключённый по отдельному важному вопросу;
Г) договор, заключённый по узкому вопросу на непродолжительный срок.

уровень «владеть»

1. Первым возник:
А) бытовой этикет;
Б) придворный этикет;
В) дипломатический этикет; Г) профессиональный этикет.
2. Деловой этикет включает в себя:
А) этику делового партнёрства;
Б) внешний облик делового человека и его манеру поведения;
В) этику взаимоотношений с руководителем; Г) нравственные методы конкуренции.
3. Торжественной формы одежды требуют следующие виды приёмов:
А) журфикс; Б) обед;
В) ужин;
Г) фуршет.

4. С точки зрения тактики в беседах используются следующие модели поведения:
А) убеждающая; Б) заискивающая;
В) оградящая; Г) принуждающая.
5. Фразы «Мне нужно посоветоваться...» или «Мне нужно время для...» свидетельствуют:
А) о нежелании продолжать разговор; Б) о скрытой форме отказа;
В) об ответственном подходе к делу;
Г) о желании подключить к решению проблемы большего количества людей.
6. Процедура подготовки совещания включает следующие этапы:
А) определение цели проведения совещания; Б) определение числа состава участников;
В) определение последовательности рассмотрения вопросов;
Г) определение ранга и статуса приглашённых участников совещания.
7. К видам совещания относятся:
А) телефонное совещание; Б) факсовое совещание;
В) совещание-диспут;
Г) интернетное совещание.
8. К структуре пресс-конференции относится следующее:
А) подготовка к ответам на вопросы; Б) представление выступающих;
В) назначение ведущего; Г) фуршет.
9. Выберите правильное определение: «Кувертная карта - это...»:
А) план-схема рассадки за столом;
Б) карта последовательности подачи блюд;
В) карта расстановки столовых приборов; Г) табличка с именем приглашённого.
10. Выберите правильное определение: «Переговоры - это...»
А) встреча официальных лиц с представителями прессы с целью информирования общественности об актуальных вопросах экономики, политики, культуры;
Б) первое официальное представление новой продукции или услуги в сочетании с представлением её создателей;
В) процесс сопоставления позиций поиск взаимоприемлемых решений; Г) процесс обмена информацией в относительно свободном режиме.
11. К основным функциям переговоров относятся:
А) отвлечение внимания; Б) координация;
В) контроль;
Г) демонстрация своих возможностей; Д) всё вышеперечисленное; Ж) всё неверно.
12. К структуре переговоров относится:
А) определение причины проведения;
Б) согласование регламента и представительства;
В) изложение и сопоставление точек зрения; Г) представление выступающих.
13. В качестве решений деловых переговоров могут выступать:
А) пакт;
Б) джентльменское соглашение;
В) протокол о намерениях; Г) подтверждение.
14. Выберите правильное определение: «Субординация - это...»:
А) свод правил, позволяющий наиболее эффективно исполнять свои обязанности;
Б) совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников;
В) подчинение младших сотрудников старшим, основанное на правилах служебной дисциплины и разграничении профессиональных полномочий;
Г) преданность сотрудников фирме.
15. В зависимости от конкретных обстоятельств визитные карточки могут иметь пометы в виде латинских букв:
А) в правом верхнем углу; Б) в правом нижнем углу;
В) в левом верхнем углу; Г) в левом нижнем углу.

16. Сокращение р. с. на визитной карточке означает:
А) представление по рекомендации; Б) удовлетворение знакомством;
В) выражение благодарности; Г) соболезнование.
17. Этикет работы в компьютерных сетях называется:
А) суинг; Б) нетикет;
В) паритет; Г) сетикет.
18. К реактивным деловым культурам относят:
А) финнов; Б) англичан;
В) японцев; Г) арабов.
19. Планирование дел по степени привлекательности характерно:
А) для моноактивных деловых культур; Б) для реактивных деловых культур;
В) для полиактивных деловых культур.
20. Под протоколом о намерениях в переговорном процессе понимается:
А) мягкая форма соглашения без юридических обязательств сторон;
Б) договор, заключённый в устной форме с учётом большого доверия друг к другу;
В) договор, заключённый по отдельному важному вопросу;
Г) договор, заключённый по узкому вопросу на непродолжительный срок.
21. Под корпоративной культурой понимается:
А) система ценностей и убеждений, разделяемых всеми работниками фирмы, предопределяющая их поведение и характер жизнедеятельности организации;
Б) система отношений между сотрудниками данной фирмы и ее клиентами, фирменный стиль одежды, эргономика и дизайн офиса;
В) преданность сотрудников фирме;
Г) совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников.
22. Из предложенного перечня выберите те виды вопросов, которые часто используются в переговорном процессе:
А) иницилирующие; Б) контрольные;
В) смягчающие; Г) встречные.
23. При встрече делегации деловых партнёров первым должен представиться:
А) руководитель прибывшей делегации;
Б) члены делегации принимающей стороны;
В) присутствующие в составе делегации партнёры женщины;
Г) глава принимающей стороны.

3.5 Круглый стол

Проведение круглого стола по теме «**Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека**» требует подготовительной работы со стороны студентов, которые должны подобрать литературу, составить план и раскрыть содержание выступления. При подготовке к выступлению, а также к участию в дискуссии на круглом столе необходимо изучить предложенную литературу и выявить основные проблемные моменты темы. Продолжительность доклада на круглом столе не должна превышать 7-8 минут, материал должен быть тщательно проработан.

К проведению круглого стола привлекаются все желающие в нем участвовать студенты. После выступлений участники круглого стола задают докладчикам наиболее интересующие их вопросы. На заключительном этапе круглого стола проводится открытая дискуссия по представленным проблемам, в которой участвуют все студенты. После завершения дискуссии путём голосования выбирается лучший докладчик, а также подводятся окончательные итоги круглого стола. Затем по результатам обсуждения одним из студентов готовится проект резюме, которое рассматривается и принимается участниками круглого стола. Резюме содержит предложения как теоретической, так и практической направленности, к которым пришли студенты в ходе обсуждения рассматриваемой темы, а также основные выводы.

План круглого стола:

1. Вступительное слово руководителя
2. Заслушивание докладов на темы:
 - ✓ Внешность деловой женщины.
 - ✓ Внешность делового мужчины.
 - ✓ Деловая самопрезентация – что это?
 - ✓ Влияние внешнего вида на успешность.
3. Обсуждение докладов
4. Избрание счётной комиссии и голосование (выбор лучшего доклада)
5. Подведение итогов круглого стола
6. Подготовка резюме по результатам проведения круглого стола

3.6. Вопросы для собеседования по темам дисциплины

Тема 1. Деловой этикет в системе культуры

1. Что такое этикет? Какова краткая история его развития?
2. Чем отличается этикет от ритуала?
3. Проанализируйте, какую роль в становлении этикета сыграла религия? Приведите примеры.
4. Определите, в чем заключаются отличия морали и этикета как двух форм регулирования человеческого поведения?
5. Перечислите основные виды этикета.
6. Назовите основные подсистемы этикета.
7. Объясните, какое место занимает деловой этикет в современной деловой культуре и культуре общества в целом?
8. Проанализируйте, какую роль играет деловой этикет в деловой коммуникации, в успешном ведении бизнеса? Назовите основные функции делового этикета.
9. Назовите важнейшие принципы делового этикета.
10. Обоснуйте, почему деловой этикет имеет ситуативный характер. Что называют «этикетной ситуацией»? Чем определяется значимость этикета в обществе?
11. Рассмотрите основные виды и формы общегражданского этикета.
12. Обоснуйте, какие нормы этикета определяют успех делового партнерства?
13. В чем выражается особенность дипломатического этикета в сравнении с другими видами общегражданского этикета?
14. В каком смысле можно говорить о деловом этикете как об особой знаковой системе? Какую информацию несет этикетный «язык»?

Тема 2. Этикет деловых отношений

1. Что такое деловой протокол?
2. Назовите этикетные формулы знакомства, представления и прощания.
3. Назовите основные этикетные правила, которые необходимо соблюдать при встречах.
4. Что такое адекватная дистанция?
5. Назовите формулы этикета для торжественных ситуаций.
6. Какие существуют формулы речевого этикета для скорбных ситуаций?
7. Какие вам известны формулы благодарности?
8. Что такое комплимент?
9. Назовите формулы обращения деловых людей.
10. Укажите основные принципы служебного этикета.
11. Что такое субординация?
12. Назовите особенности управленческого этикета.

Тема 3. Приемы и развлечения как часть деловой культуры

1. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых приемов?
2. Какую роль играют приемы в деловых контактах?

3. Перечислите виды деловых приемов.
4. Что такое презентация и для чего она проводится?
5. Какие существуют виды банкетов?
6. Чем отличается прием-коктейль от приема-банкета?
7. Что является поводом для приема «бокал шампанского»?
8. Какова продолжительность делового завтрака?
9. Что такое «шведский стол»?
10. Какие разновидности приемов, кроме традиционных, применяются в деловых отношениях?
11. В чем проявляются особенности подарков как средства делового общения?
12. В каких случаях в деловом общении целесообразно вручать подарки?
13. Какова цель корпоративных мероприятий?

Тема 4. Риторика - составная часть культуры делового общения

1. Где возникла риторика и что первоначально означал этот термин?
2. Какими значениями обладает термин «риторика» в современном русском литературном языке? Что такое «деловая риторика»?
3. В каких формах существует национальный язык?
4. Какие существуют стилевые разновидности устной речи?
5. Что такое «языковая норма» и какие типы языковых норм существуют?
6. Что такое «речевой этикет» и какие факторы определяют его формирование?
7. Какие сферы общественной деятельности обслуживает официально-деловой стиль и какие в нём выделяются подстили?
8. Что такое «выразительность речи»? Что она означает применительно к области культуры речи?
9. Что такое «фигуры речи» и какая существует их классификация?
10. Что такое «языковые тропы» и в чём их отличие от фигур речи?

Тема 5. Этикет проведения деловых бесед

1. Укажите сущность и функции деловой беседы.
2. Какова структура деловой беседы?
3. Охарактеризуйте основные виды деловой беседы.
4. Какие правила нужно соблюдать при прохождении собеседования?
5. Дайте характеристику организации и особенностей проведения деловых совещаний.
6. Что включает в себя подготовка к переговорам.
7. Каков порядок представления делегаций на переговорах?
8. Охарактеризуйте основные этапы ведения переговоров.
9. Дайте определение понятий «спор», «дискуссия», «диспут», «полемика».
10. Какие виды спора можно условно выделить?
11. Укажите основные требования культуры спора.

Тема 6. Правила подготовки и методика публичного выступления. Основные этапы подготовки речи-монолога

1. Охарактеризуйте основные этапы подготовки речи-монолога.
2. Что нужно знать об аудитории, перед которой выступаете?
3. Какие источники используются при работе над содержанием речи?
4. Дайте определение понятия «композиция речи».
5. Какие виды плана используются при подготовке речи-монолога и выступлении.
6. Дайте характеристику трехчастной структуре речи.
7. Какие методы изложения используются в публичном выступлении?
8. Какие способы выступления предпочтительнее, на ваш взгляд, в деловом общении?
9. Укажите факторы, влияющие на установление и поддержание контакта оратора с аудиторией.
10. Какую роль в выступлении играют поза, жесты, мимика оратора?

Тема 7. Этикет делового дистанционного общения

1. Что такое деловое письмо и деловая переписка?
2. Назовите типы деловых писем.
3. Что такое дистанционное общение?
4. Объясните, что означает понятие «Сетикет»? Сравните и укажите различия между общегражданским этикетом и сетевым этикетом.
5. Каковы преимущества электронной почты в деловом общении в сравнение с традиционными средствами коммуникации? В чем состоит ограниченность её применения?
6. Какие виды систем электронной почты существуют? В чем их особенность?
7. Объясните, почему в деловой электронной переписке не допускается использование смайлов (эмотиконов)?
8. Перечислите основные элементы структуры делового электронного письма. Чем она отличается от структуры обычного письма.
9. Укажите явные нарушения и грубые ошибки сетевого этикета. Всегда ли они обусловлены элементарной невоспитанностью человека?
10. Почему понятие «оскорбления» в Интернете толкуется значительно шире, чем в обычном общении? Приведите примеры.
11. Как вы считаете, в чем заключается взаимосвязь между сетевым этикетом и компьютерной этикой?
12. Подумайте, как связаны между собой проблема безопасности электронной переписки с деловым этикетом?

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

Оценивание входного контроля уровня подготовленности обучающегося

Ожидаемые результаты:

- знание сущности, цели и задач пройденной дисциплины;
- умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы;
- четкое понимание пройденного учебного материала.

Критерии оценки

- полнота и правильность ответов на вопросы;
- глубина, прочность, систематичность знаний;
- степень понимания студентом учебного материала;
- демонстрация владения учебным материалом по пройденным дисциплинам.

Пороги оценок:

зачтено - обучающийся дает полные и правильные ответы на поставленные вопросы; показывает глубокие, прочные, систематические знания; полностью понимает пройденный материал; демонстрирует владение учебным материалом.

не зачтено - обучающийся не готов при ответах на вопросы, отсутствуют качества, указанные выше для получения более высоких оценок.

Критерии рейтинговых оценок по курсу «Этикет и культура общения»:

<i>Зачётная оценка</i>	<i>Рейтинговая оценка успеваемости</i>
<i>Зачтено</i>	<i>45-100 баллов</i>
<i>Зачтено</i>	<i>60-79 баллов</i>
<i>Зачтено</i>	<i>45-59 баллов</i>
<i>Не зачтено</i>	<i>менее 45 баллов</i>

Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля

Форма промежуточной аттестации	Количество баллов, не более				
	Текущий контроль	Рубежный контроль	Итоговый контроль	Сумма баллов	Поощрительные баллы
Зачет	50	30	20	100	10

«Автоматический» зачёт выставляется без опроса студентов по результатам контрольных работ, рефератов, других работ, выполненных студентами в течение семестра, а также по результатам текущей успеваемости на семинарских занятиях.

Оценка за «автоматический» зачет должна соответствовать итоговой оценке за работу в семестре.

Студенты, рейтинговые показатели которых ниже 45 баллов, сдают зачёт в традиционной форме. **Рейтинговые оценки за зачёт, полученные этими студентами, не могут превышать 45 баллов.**

- **Оценивание качества устного ответа при промежуточной аттестации обучающегося (зачете)**

Ожидаемые результаты:

Демонстрация знания: правила делового протокола и этикета; особенности современного этикета в сфере бизнеса; основные принципы служебного этикета; особенности деловой речи; методику подготовки и проведения деловой беседы; особенности национального делового этикета; этикетные нормы делового дистанционного общения

Умения - пользоваться правилами делового этикета в различных ситуациях делового общения; пользоваться правилами служебного этикета; ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства; применять формулы речевого этикета в устной и письменной деловой речи; анализировать типичные ситуации деловой коммуникации, ставить и решать организационные вопросы; использовать знания особенностей национального этикета при общении с представителями различных деловых культур

Владения - навыками эффективного делового дистанционного общения; навыками эффективного общения с представителями различных деловых культур; приёмами ведения деловой беседы, деловой дискуссии и полемики

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «не зачтено» по следующим **критериям:**

Зачтено (45 баллов) ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.

Не зачтено (менее 45 баллов) ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих

вопросов.

- не сформированы компетенции, умения и навыки.

Оценка тестирования

Ожидаемые результаты:

-Знание правила делового протокола и этикета; особенности современного этикета в сфере бизнеса; основные принципы служебного этикета; особенности деловой речи; методику подготовки и проведения деловой беседы; особенности национального делового этикета; этикетные нормы делового дистанционного общения

-Умения пользоваться правилами делового этикета в различных ситуациях делового общения; пользоваться правилами служебного этикета; ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства; применять формулы речевого этикета в устной и письменной деловой речи; анализировать типичные ситуации деловой коммуникации, ставить и решать организационные вопросы; использовать знания особенностей национального этикета при общении с представителями различных деловых культур

-Владения навыками эффективного делового дистанционного общения; навыками эффективного общения с представителями различных деловых культур; приёмами ведения деловой беседы, деловой дискуссии и полемики

Критерии оценки:

-соответствие предполагаемым ответам.

Максимальный балл (100 % от балла за конкретное задание согласно рейтинг-плана дисциплины, утвержденного на учебный семестр текущего учебного года) обучающийся получает, если дано свыше 70% правильных ответов;

Средний балл (50 % от балла за конкретное задание согласно рейтинг-плана дисциплины, утвержденного на учебный семестр текущего учебного года) обучающийся получает, если дано 50-70% правильных ответов;

Баллы не ставятся, если дано менее 50% правильных ответов.

Оценивание участия обучающегося в круглом столе:

Ожидаемые результаты:

- умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников;

- умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать практический материал для иллюстраций теоретических положений;

- умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы;

-способность к публичной коммуникации (ведения дискуссии на профессиональные темы).

Критерии оценки участия студента в круглом столе:

- обучающийся продемонстрировал, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это);
- обучающийся постиг смысл изучаемого материала (может высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию);
- обучающийся может согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Пороги оценок:

1 балл - активное участие в дискуссии, аргументированное мнение по проблемным вопросам с использованием знания лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, Интернет ресурсов.

0, 5 - меньшая активность в дискуссии, недостаточно аргументированное мнение по проблемным вопросам с использованием знания лекционного курса, рекомендованной обязательной литературы.

0 баллов - пассивность, частая неготовность высказать собственное мнение по проблемным вопросам дискуссии.

Критерии оценки собеседования

Ожидаемые результаты:

-Знание правила делового протокола и этикета; особенности современного этикета в сфере бизнеса; основные принципы служебного этикета; особенности деловой речи; методику подготовки и проведения деловой беседы; особенности национального делового этикета; этикетные нормы делового дистанционного общения

-Умения пользоваться правилами делового этикета в различных ситуациях делового общения; пользоваться правилами служебного этикета; ориентироваться в речевых ситуациях, используя различные языковые средства; применять формулы речевого этикета в устной и письменной деловой речи; анализировать типичные ситуации деловой коммуникации, ставить и решать организационные вопросы; использовать знания особенностей национального этикета при общении с представителями различных деловых культур

-Владения навыками эффективного делового дистанционного общения; навыками эффективного общения с представителями различных деловых культур; приемами ведения деловой беседы, деловой дискуссии и полемики

Критерии оценки участия студента в собеседовании:

- обучающийся продемонстрировал, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это);
- обучающийся постиг смысл изучаемого материала (может высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию);

Пороги оценок:

1 балл - активные ответы на вопросы для собеседования, знания лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, Интернет ресурсов.

0, 5 - меньшая активность в ответах на вопросы для собеседования, недостаточно аргументированное мнение по проблемным вопросам с использованием знания лекционного курса, рекомендованной обязательной литературы.

0 баллов - не знание ответов на большинство вопросов для собеседования, не знание лекционного материала и литературы по темам.

Критерии оценки реферата (текста реферата и защиты):

Ожидаемые результаты:

- умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников;
- умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать практический материал для иллюстраций теоретических положений;
- умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы;
- способность к публичной коммуникации (ведения дискуссии на профессиональные темы).

- информационная достаточность;
- соответствие материала теме и плану;
- стиль и язык изложения (целесообразное использование терминологии, пояснение новых понятий, лаконичность, логичность, правильность применения и оформления цитат);
- наличие выраженной собственной позиции;
- адекватность и количество выбранных источников (7-15 наименований);
- владение материалом.

Пороги оценок:

Пять баллов – при соответствии реферата всем выперечисленным критериям.

Четыре балла при соответствии реферата не менее четырьмя критериям.

Баллы не начисляются при соответствии реферата менее четырьмя критериям.

Преподаватель



И.И. Шигапов