Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.10.2023 14:07:40
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____М.В. Усынин
«29» мая 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора - 2020

Автор-составитель: Блудова А.Г.

Челябинск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

2. Показатели и критерии 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 4

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 9

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Деловой этикет» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	*1 Этап - Знать:* УК-4.1. Принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
			2 Этап - Уметь: У-4.2. Применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
			3 Этап - Владеть: УК-4.3. Методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	*1 Этап - Знать:* УК-4.1. Принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации *2 Этап - Уметь:* У-4.2. Применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию *3 Этап - Владеть:* УК-4.3. Методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.	«Зачтено»: 1. Знание программного материала. 2. Развернутый, аргументированный ответ на вопросы. 3. Владение концептуально-понятийным аппаратом. 4. Правильные ответы на дополнительные вопросы. «Не зачтено»: 1. Незнание значительной части программного материала. 2. Неспособность объяснить основные понятия и категории. 3. Неумение выделить главное и сделать обобщения. 4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы

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

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный опрос.

Тема 1. Процедура официального знакомства

Вопросы для устного опроса:

1. Что такое «субординация»?
2. Какова роль посредника и кто может им быть?
3. Что посредник должен говорить при представлении?
4. Как соблюдается субординация при представлении двух людей?
5. Как соблюсти субординацию по возрасту?
6. Как соблюсти субординацию по статусу (возрасту)?
7. Как соблюсти субординацию по гендерному признаку?
8. Каковы требования к рукопожатию?
9. Как соблюсти субординацию при обмене рукопожатием?

10. Можно ли протягивать для рукопожатия руку в перчатке?
11. Каковы основные протокольные требования, предъявляемые к оформлению визитных карточек?
12. Как соблюсти субординацию при обмене визитными карточками?

Тема 2. Этикет мобильной связи

Вопросы для устного опроса:

1. Назовите десять международных правил мобильного этикета.
2. Каковы основные правила пользования мобильными телефонами во время деловых встреч с партнерами?
3. Каковы интернациональные правила «мобильного этикета»?
4. Какие правила вежливости рекомендуется соблюдать в sms-общении?
5. В каких местах категорически запрещается разговаривать по мобильному телефону?

Тема 3. Требования, предъявляемые к внешнему виду участников официальных мероприятий

Вопросы для устного опроса:

1. Какая рубашка считается деловой?
2. Какие требования деловой этикет предъявляет к мужским галстукам?
3. Какие украшения позволяются мужчинам в официальной обстановке?
4. Что такое «протокольная длина» юбки?
5. Какой цвет колготок соответствует деловому дресс-коду?
6. Какие украшения позволяются женщинам в официальной обстановке?
7. Какие украшения позволяются мужчинам в официальной обстановке?
8. Какие требования предъявляются к женским прическам в официальной обстановке?
9. Какие требования предъявляются к женской деловой обуви?
10. Какие требования предъявляются к мужской деловой обуви?

Тема 4. Деловые подарки

Вопросы для устного опроса:

1. Какова цель вручения деловых подарков?
2. По каким поводам подарки преподносятся деловым партнерам?
3. Как классифицируются деловые подарки?
4. Каковы наиболее популярные и непопулярные деловые подарки?
5. Каковы основные правила преподнесения и получения подарков в деловой обстановке?

Тема 5. Бизнес-ланч с деловыми партнерами.

Вопросы для устного опроса:

1. Как пригласить делового партнера на бизнес-ланч?
2. В какое время проводится бизнес-ланч?
3. Как сделать заказ по карте меню в присутствии деловых партнеров?
4. Кто должен заказывать вино на бизнес-ланче?

5. Чем салфетки для завтрака отличаются от салфеток для обедов и ужинов?
6. Какие разновидности тарелок существуют и для каких блюд они предназначены?
7. Какие основные разновидности персональных ножей и вилок существуют?
8. Какие основные разновидности персональных ложек существуют?
9. По какому принципу используются приборы, лежащие около тарелки?
10. Чем отличаются американский и европейский способы употребления мяса?
11. Что такое «аперитив» и когда его заказывать?
12. Что такое «дижестив» и когда его заказывать?
13. Сколько чаевых давать официанту в ресторане?
14. Кто оплачивает счет?
15. Какие вопросы нельзя обсуждать на бизнес-ланче?

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Выполнение практических заданий по сервису.

Тема 1. Процедура официального знакомства

Практические задания:

1. Продемонстрируйте, каким должно быть рукопожатие (работа в парах).
2. Продемонстрируйте процедуру официального представления (мужчина – женщина), работа в парах.
3. Продемонстрируйте процедуру официального представления (вышестоящий – нижестоящий), работа в парах.
4. Продемонстрируйте процедуру официального представления (младший – старший), работа в парах.
5. Расставьте стрелки, обозначающие приоритет при соблюдении субординации:

Представление

нижестоящий	вышестоящий
мужчина	женщина
младший	старший

Обмен рукопожатием

нижестоящий	вышестоящий
мужчина	женщина
младший	старший

Обмен визитными карточками

нижестоящий	вышестоящий
мужчина	женщина
младший	старший

6. Создайте электронный макет своей визитной карточки.

7. Продемонстрируйте процедуру обмена визитными карточками (мужчина – женщина), работа в парах.
8. Продемонстрируйте процедуру обмена визитными карточками (вышестоящий – нижестоящий), работа в парах.
9. Продемонстрируйте процедуру обмена визитными карточками (младший – старший), работа в парах.
10. Продемонстрируйте,

Тема 2. Этикет мобильной связи

Практические задания:
1. Составьте памятку по пользованию мобильным телефоном.
2. Составьте памятку по этикету sms сообщений.
3. Сделайте телефонный звонок «деловому партнеру» с учетом правил мобильного этикета (работа в парах).
4. Снимите видеоролик по правилам мобильного этикета.

Тема 3. Требования, предъявляемые к внешнему виду участников официальных мероприятий.

Практические задания:
1. Распределитесь по парам и составьте для коллеги индивидуальный план изменения внешнего вида в соответствии с правилами международного делового этикета.
2. Сделайте краткое сообщение на тему «Женский деловой костюм».
3. Сделайте краткое сообщение на тему «Мужской деловой костюм».
4. Сделайте краткое сообщение на тему «Женская деловая обувь».
5. Сделайте краткое сообщение на тему «Мужская деловая обувь».
6. Сделайте краткое сообщение на тему «Женские деловые аксессуары».
7. Сделайте краткое сообщение на тему «Мужские деловые аксессуары».

Тема 5. Бизнес-ланч с деловыми партнерами.

Практические задания:
1. Продемонстрируйте, как держать вилку.
2. Продемонстрируйте, как держать нож.
3. Продемонстрируйте, как держать ложку.
4. Продемонстрируйте «язык» приборов (короткий перерыв).
5. Продемонстрируйте «язык» приборов (запрет убирать тарелку).
6. Продемонстрируйте «язык» приборов (окончание еды).
7. Продемонстрируйте правила пользования обеденной салфеткой.
8. Продемонстрируйте, как держать бокал.
9. Продемонстрируйте, как держать чашку.
10. Продемонстрируйте, как правильно садиться и вставать из-за обеденного стола.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к зачету

1. Что такое «субординация»?
2. Какова роль посредника и кто может им быть?
3. Что посредник должен говорить при представлении?
4. Как соблюдается субординация при представлении двух людей?
5. Как соблюсти субординацию по возрасту?
6. Как соблюсти субординацию по статусу (возрасту)?
7. Как соблюсти субординацию по гендерному признаку?
8. Каковы требования к рукопожатию?
9. Как соблюсти субординацию при обмене рукопожатием?
10. Можно ли протягивать для рукопожатия руку в перчатке?
11. Каковы основные протокольные требования, предъявляемые к оформлению визитных карточек?
12. Как соблюсти субординацию при обмене визитными карточками?
13. Назовите десять международных правил мобильного этикета.
14. Каковы основные правила пользования мобильными телефонами во время деловых встреч с партнерами?
15. Каковы интернациональные правила «мобильного этикета»?
16. Какие правила вежливости рекомендуется соблюдать в sms-общении?
17. В каких местах категорически запрещается разговаривать по мобильному телефону?
18. Какая рубашка считается деловой?
19. Какие требования деловой этикет предъявляет к мужским галстукам?
20. Какие украшения позволяются мужчинам в официальной обстановке?
21. Что такое «протокольная длина» юбки?
22. Какой цвет колготок соответствует деловому дресс-коду?
23. Какие украшения позволяются женщинам в официальной обстановке?
24. Какие украшения позволяются мужчинам в официальной обстановке?
25. Какие требования предъявляются к женским прическам в официальной обстановке?
26. Какие требования предъявляются к женской деловой обуви?
27. Какие требования предъявляются к мужской деловой обуви?
28. Какова цель вручения деловых подарков?
29. По каким поводам подарки преподносятся деловым партнерам?
30. Как классифицируются деловые подарки?
31. Каковы наиболее популярные и непопулярные деловые подарки?
32. Каковы основные правила преподнесения и получения подарков в деловой обстановке?
33. Как пригласить делового партнера на бизнес-ланч?
34. В какое время проводится бизнес-ланч?
35. Как сделать заказ по карте меню в присутствии деловых партнеров?
36. Кто должен заказывать вино на бизнес-ланче?
37. Чем салфетки для завтрака отличаются от салфеток для обедов и ужинов?
38. Какие разновидности тарелок существуют и для каких блюд они предназначены?
39. Какие основные разновидности персональных ножей и вилок существуют?
40. Какие основные разновидности персональных ложек существуют?
41. По какому принципу используются приборы, лежащие около тарелки?
42. Чем отличаются американский и европейский способы употребления мяса?

43. Что такое «аперитив» и когда его заказывать?
44. Что такое «дижестив» и когда его заказывать?
45. Сколько чаевых давать официанту в ресторане?
46. Кто оплачивает счет?
47. Какие вопросы нельзя обсуждать на бизнес-ланче?

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный ответ

Критерии оценки устных ответов студентов:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Критерии оценки устных ответов студентов

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения задания**
«отлично»	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
«хорошо»	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

«удовлетворительно»	обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания; излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
«неудовлетворительно»	незнание ответа на соответствующее задание; допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал; недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Выполнение практических заданий по деловому этикету.

Критерии оценивания результатов выполнения практических заданий

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	- продемонстрированы твердые практические навыки; - безошибочное выполнение практического задания; - точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы; - продемонстрирован творческий подход к выполнению заданий
«хорошо»	- продемонстрированы удовлетворительные практические навыки; - практическое задание выполнено с незначительными ошибками; - полные, но недостаточно точные ответы на дополнительные вопросы; - творческий подход к выполнению заданий проявлен слабо
«удовлетворительно»	- продемонстрированы удовлетворительные практические навыки; - практическое задание выполнено со значительными ошибками; - даны неполные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - творческий подход к выполнению заданий проявлен отсутствует
«неудовлетворительно»	- практические навыки отсутствуют; - практическое задание не выполнено; - не даны ответы на дополнительные вопросы.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Зачет по деловому этикету.

Критерии оценивания знаний на зачёте.

«Зачтено»:
1. Знание программного материала.
2. Развернутый, аргументированный ответ на вопросы.
3. Владение концептуально-понятийным аппаратом.
4. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Не зачтено»:
1. Незнание значительной части программного материала.
2. Неспособность объяснить основные понятия и категории.
3. Неумение выделить главное и сделать обобщения.
4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.