

87496123
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 03.12.2025 16:22:24
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ
И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ

КАФЕДРА
ТУРИЗМА
(подпись)

И.А. Ангелина

«18» 02 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

**Б1.В.ДВ.03.01. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ В
ТУРИЗМЕ**

(шифр и наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

(наименование профиля подготовки; при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

доцент кафедры туризма


(подпись)

К.С. Казакова

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «18» 02 2025 г., протокол №

Донецк 2025 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Б1.В.ДВ.03.01 Профессиональная этика и этикет в туризме
 (наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики*	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном(ых) языке(ах)	Тема 1. Основные понятия и категории этики делового общения.	4 (9)
		Тема 2. Офисный этикет.	4 (9)
2	ПК-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	Тема 3. Этикет гостеприимства: организация и проведение деловых переговоров, встреч, совещаний приемов.	4 (9)
3	ПК-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг	Тема 4. Вербальные и невербальные средства общения.	4 (9)
		Тема 5. Особенности международного делового этикета.	4 (9)

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций				
№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики ¹	Наименование оценочного средства ²
1	УК-4. Способен осуществлять деловую	ИДК-1ук-4 Выбирает стиль делового общения на государственном языке	Тема 1. Основные понятия и категории этики делового	Реферат

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики¹	Наименование оценочного средства²
	коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном(ых) языке(ах)	Донецкой Народной Республики и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык текстов к ситуациям взаимодействия. ИДК-2ук-4Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык Донецкой Народной Республики и с государственного языка Донецкой Народной Республики на иностранный. ИДК-3ук-4Ведет деловую переписку на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. ИДК-4ук-4Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.	общения. Тема 2. Офисный этикет.	Тест, самостоятельная работа, реферат, ТМК
2	ПК-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений	ИДК-1пк-7Организует ведение переговоров с итуристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания	Тема 3. Этикет гостеприимства: организация и проведение деловых переговоров, встреч, совещаний приемов.	Тест, самостоятельная работа, реферат

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики ¹	Наименование оценочного средства ²
	субъектов туристско-рекреационной деятельности	<p>путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств.</p> <p>Координирует поведение туристской группы;</p> <p>ИДК-2пк-7Предоставляет туристику необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте.</p> <p>ИДК-3пк-7Обеспечивает взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.</p> <p>ИДК-4пк-7Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из</p>		

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики¹	Наименование оценочного средства²
		нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.		
3	ПК-8Способен соответствии принципами сервиса, нормами поведения стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации клиентами поставщиками услуг	в ИДК-1 _{ПК-8} Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов. ИДК-2 _{ПК-8} Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой. ИДК-3 _{ПК-8} Разрабатывает внутриfirmенные стандарты обслуживания потребителей.	Тема 4. Вербальные и невербальные средства общения. Тема 5. Особенности международного делового этикета.	Тест, самостоятельная работа, реферат Реферат, ТМК

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
8-10	Реферат представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)

5-7	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
1-4	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству **тест**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %)
4	Тест выполнен на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89 %)
3	Тест выполнен на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74 %)
1-2	Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее, чем на 60 %)

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству **самостоятельная работа**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Работа выполнена на высоком уровне (тема раскрыта полностью, студент свободно владеет основными понятиями и теоретическими знаниями)
4	Работа выполнена на хорошем уровне (тема раскрыта, студент владеет основными понятиями и теоретическими знаниями, но при этом допускает погрешности и недочеты)
3	Работа выполнена на среднем уровне (тема раскрыта не полностью, ответы на контрольные вопросы вызывают затруднения)
1-2	Работа выполнена на низком уровне либо не выполнена.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

*По оценочному средству **тест***

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного или нескольких правильных ответов, открытого типа (с указанием ответов), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

- наличие нескольких типов тестовых заданий в одном экзаменационном билете;
- в тексте задания должна быть устранена всякая двусмысленность или неясность формулировок;

- задание и варианты ответов должно иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;
- не рекомендуется в формулировках заданий и вариантов ответов использование фраз и слов, допускающих оценочные суждения субъекта, например, «большой», «небольшой», «много», «мало», «меньше», «больше», «часто», «всегда», «редко», «никогда» и т.п.
- варианты ответов должны быть грамотно согласованы с содержательной частью задания, однообразны по содержанию и структуре, равнопривлекательны;
- между вариантами ответов необходимы четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;
- число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется хирным шрифтом.

*Мо оценочному средству **«самостоятельная работа»***

– Задание должно оценивать и диагностировать умения и навык анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

– Задания должны оценивать умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

*Мо оценочному средству **«реферат»***

Реферат, как форма обучения студентов, — это краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами. При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но объем ее ограничен, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы и в связи с небольшим объемом данной формы работы. Темы рефератов определяются кафедрой и содержатся в рабочей программе курса. Преподаватель рекомендует литературу, которая может быть использована для написания реферата.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относится строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу.

При оценке реферата внимание обращается на:

- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы, четка ли она и обоснованна;
- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культуру письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);

- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искахения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

Реферат должен быть сдан для проверки в установленный срок.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл					Сумма, балл
Смысlovой модуль № 1		Смысlovой модуль № 2			
T1	T2+TMK	T3	T4	T5+TMK	100
10	30	20	20	20	

Примечание. Т1, Т2, ... Т5 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	«Зачтено»	Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок
0-59	«Не засчитано»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации