оСРВ(б) 24

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 сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись)
«22» февраля 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б1.В.05 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Профиль: Социально-культурный сервис

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
ст. преподаватель _____ Г.Е. Чубучная
(подпись)

ОМ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «22» февраля 2024г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

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	Наименование оценочного средства
1	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1$_{УК-4}$ Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-3$_{УК-4}$ Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры Тема 2. Этикет как социальное явление	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест
2	ПК-3 Способен к разработке технологии процесса сервиса	ИДК-1$_{ПК-3}$Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса. ИДК-2$_{ПК-3}$Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов. ИДК-3$_{ПК-3}$Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.	Тема 3. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции Тема 4. Имидж и этикет делового человека	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест
3	ПК-4 Способен к организации продаж различного вида услуг на основе современных рыночных технологий	ИДК-1$_{ПК-4}$ Осуществляет оценку и анализ программ продаж сервисного продукта. ИДК-2$_{ПК-4}$ Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия. ИДК-1$_{ПК-4}$ Осуществляет проведение мероприятий по	Тема 5. Деловой этикет в профессиональной коммуникации Тема 6. Речевой этикет в профессиональной деятельности	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
		продаже сервисного продукта с использованием современных технологий.		
4	ПК-5 Способен к продвижению сервисного продукта с использованием современных информационных технологий	ИДК-1$_{ПК-5}$ Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3$_{ПК-5}$ Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам.	Тема 7. Этикет деловых приемов и презентаций Тема 8. Национальные особенности делового общения Тема 9. Международный деловой этикет	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»
по темам смысловых модулей

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
1	Задачи и ситуационные задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 75-100% вопросов/задач)
0,5	Задачи и ситуационные задания выполнены на очень низком уровне (даны правильные ответы на 35-74% вопросов/задач)
0	Задачи и ситуационные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-34% вопросов/задач)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»
по темам смысловых модулей

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
1	Процент правильных ответов составляет 75-100%
0,5	Процент правильных ответов составляет 35-74%
0	Процент правильных ответов составляет 0-34%

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Разноуровневые задачи и ситуационные задания	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	Задания для решения практических работ
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать – 100 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Профессиональная этика и этикет» приведена в таблицах критериев и шкал оценивания по оценочным материалам.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки: систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины; заинтересованного, творческого выполнения работ.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью тестов, практических работ.

Для выполнения практических работ обучающийся должен пройти предварительную теоретическую подготовку на лекционных занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

Тестирование по темам смысловых модулей проводится согласно графику проведения модульного контроля.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета с оценкой. Если обучающийся набрал недостаточное количество баллов, то он может их повысить, написав зачет.

Зачет проводят два человека - лектор курса и ассистент. Преподаватель должен иметь билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении соответствующих документов, чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся.

Начинается зачет со вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения зачета, правила поведения обучающихся на зачете.

Билет состоит из 4 теоретических вопросов по смысловым модулям курса. Каждый вопрос оценивается в рамках 10 баллов.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в билете вопросов. Обычно оно находится в пределах 60 минут. В аудитории, где проводится зачет, должны находиться только те обучающиеся, которые готовятся к ответу.

В результате зачета обучающийся может набрать 40 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									**Сумма, балл**
Смысловой модуль 1			**Смысловой модуль 2**				**Смысловой модуль 3**		
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	
10	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**15**	**15**	**100**

Примечание. Т1, Т2, ... Т9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Определение**
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)