

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:22:09
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

ОГРД(М) 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

КАФЕДРА СЕРВИСА И
ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Я.В. Дегтярева

(подпись)

«22» февраля 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

**Б.1.В.02 ПРОТОКОЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНО-
РЕСТОРАННОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.04.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело

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

Разработчик:
ст. преподаватель

В.В. Дыбок

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

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине

Б.1.В.02 ПРОТОКОЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ ХОЗЯЙСТВЕ

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этап формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Тема 2. Классификация приемов Тема 3. Деловые приемы Тема 4. Дипломатические приемы Тема 5. Организация неформальных приемов Тема 6. Дипломатический протокол и этикет Тема 7. Выступления и речи на приемах	2 2 2 2 2 2 2
2	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Тема 1. Церемониал и протокольные почести Тема 6. Дипломатический протокол и этикет Тема 7. Выступления и речи на приемах Тема 8. Основные требования к организации приемов	2 2 2 2
3	ПКО-1 Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 1. Церемониал и протокольные почести Тема 6. Дипломатический протокол и этикет Тема 7. Выступления и речи на приемах	2 2 2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания
Показатели оценивания компетенций

№	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	УК-4. Способен применять	ИДК-1 УК-4 Осуществляет академическое и	Тема 2. Классификация	тесты презентация

	современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке. ИДК-2УК-4 Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык. ИДК-3УК-4 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе с зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	приемов Тема 3. Деловые приемы Тема 4. Дипломатические приемы Тема 5. Организация неформальных приемов Тема 6. Дипломатический протокол и этикет Тема 7. Выступления и речи на приемах	ия
2	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1УК-5 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИДК-2УК-5 Выстраивает профессиональное социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. ИДК-3УК-5 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Тема 1. Церемониал и протокольные почести Тема 6. Дипломатический протокол и этикет Тема 7. Выступления и речи на приемах Тема 8. Основные требования к организации приемов	тесты презентация
3	ПКО-1 Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ИДК-1ПКО-1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха ИДК-2ПКО-1 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 1. Церемониал и протокольные почести Тема 6. Дипломатический протокол и этикет Тема 7. Выступления и речи на приемах	тесты презентация

	ИДК-3ПКО-1 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-4ПКО-1 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
--	---	--	--

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерий оценивания
1 модуль	2 модуль	
27-30	18-20	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90...100% вопросов)
23-26	15-17	Тест пройден на хорошем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
18-22	12-14	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-17	0-11	Тест пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Презентация»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
22-25	Презентация представлена на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом)
19-21	Презентация представлена на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
15-18	Презентация представлена на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом)
0-14	Презентация представлена на неудовлетворительном уровне или не представлена (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного
-------	-------------------------	---	--------------------------

	материала		материала в перечне
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Презентация	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление с демонстрацией презентации по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы презентаций

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

Текущий контроль знаний студентов состоит из оценивания презентаций, за каждую из которых обучающийся может получить максимальную оценку – 25 балла (максимальная оценка всего практикума в целом – 50 баллов) и двух текущих модульных контроля (ТМК) по 25 баллов каждый (в сумме – 50 баллов).

ТМК охватывает как теоретическую, так и практическую составляющую учебного материала. На ТМК обучающийся должен ответить на 10 тестовых вопросов, относящихся к изученному модулю.

Проверка билетов производится непосредственно в аудитории, по ключам к билетам, в присутствии студентов. После оглашения оценок (по желанию студентов) ответы вместе с билетами выдаются студентам для ознакомления с ошибками.

Контроль знаний практических работ может осуществляться как устным опросом, так и при помощи тестовых заданий. Оценивание по тестам и проверка результатов, аналогична проверке ТМК.

Промежуточная аттестация осуществляется посредством подведения итогов результатов практических работ и двух ТМК.

После подсчета суммы баллов, обучающемуся (по его желанию) предоставляется право на повышение оценки (до 10 баллов). В этом случае обучающийся должен ответить на билет, включающий вопросы по теоретической и практической составляющей курса дисциплины.

Система начисления баллов по текущему контролю знаний

Максимально возможный балл по виду учебной работы			
Смысловые модули	Текущая аттестация		Итого
	Презентация	ТМК	
Смысловой модуль 1. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства	25	30	55
Смысловой модуль 2. Основы протокольного этикета	25	20	45
Итого:	50	50	100

Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Текущее тестирование и самостоятельная работа								Сумма (в балах)
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	
10	10	10	10	15	10	15	20	100

Примечание. T1, T2, ... T8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	зачет	Полное выполнение заданий , а так же допускается до 40% ошибок, неточностей и недостатков
0-59	незачет	Неудовлетворительное выполнение, где количество ошибок и замечаний превышает 40%. Возможность повторной аттестации

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ

1. Определение понятий: дипломатия, дипломатический протокол, этикет.
2. Источники норма дипломатического протокола. Сфера. Принцип построения.
3. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда.
4. Протокол и правовая норма. Протокол как международная категория.
5. Протокольное старшинство и право преимущества. Почетное место.
6. Сфера действия норм дипломатического протокола.
7. История кодификации протокольных норм и становления дипломатической процедуры.
8. Октябрьская революция и нормы протокола. Необходимость соблюдения протокольных норм в международном общении.
9. Современная организация российской протокольной службы.
10. Правила этикета и установление деловых контактов. Порядок представления и знакомств.
11. Первое впечатление и правила этикета. Вежливость и такт.
12. Этикет и искусство проведения деловой беседы.
13. Основные правила протокольного визита.
14. Визитная карточка дипломата и ее протокольные возможности.
15. Правила международной вежливости и государственная символика.
16. История государственных символов. Флаг. Герб. Гимн.
17. Действующие законодательные нормы использования государственной символики. Этикет государственного флага и гимна.
18. Протокольные правила использования государственной символики в дипломатических и консульских представительствах.
19. Дипломатический протокол и национальный праздник государства.
20. Протокол и правила гостеприимства.
21. Протокольная практика приема высоких зарубежных гостей и ее история.
22. Церемониал визитов на высшем уровне и протокольные почести.

23. Протокольные мероприятия и дипломатические приемы.
24. Виды дипломатических приемов и их основные особенности.
25. Имидж дипломата. Внешний вид. Манеры и поведение.
26. Протокольная одежда и дипломатическая форма.
27. Протокольные требования к участникам официальных церемоний.
28. Дипломатический протокол. Этикет. Международная вежливость. Определение понятий. Источники. Сфера. Территориальный принцип построения протокола.
29. Протокольное старшинство и право преимущества. Почетное место. Протокольная норма и прецедент. Протокольное старшинство при проведении международных встреч и конференций.
30. Международная вежливость. Привилегии и иммунитеты. Функциональная теория иммунитетов. Различия в иммунитетах персонала дипломатических и консульских учреждений.
31. Иностранное дипломатическое представительство на территории страны. Правовая основа. Правила регистрации персонала диппредставительств. Дипломатические и служебные карточки. Практика работы отдела дипломатического корпуса ДПП.
32. Основные положения современной протокольной практики (Государственного протокола). Виды визитов на высшем и высоком уровне.
33. Церемониальная сторона различных визитов на высшем и высоком уровне. Уровень персонального участия официальных лиц. Встречи и проводы. Размещение гостей.
34. Деловая часть программы визита на высшем и высоком уровне. Переговоры и беседы. Протокольные мероприятия. Поездки по стране. Обмен подарками.
35. Особенности протокольной практики организации визитов на высшем и высоком уровне в отдельных зарубежных странах (в том числе стран-членов СНГ).
36. Протокол визитов на высшем уровне. Программа визита и ее основные элементы. Женская программа, ее особенности.
37. Организационно – протокольное обеспечение визитов на высшем и высоком уровне. Зарубежные поездки российских официальных лиц. Подготовительные и передовые группы. Их состав и основные задачи.
38. Практика работы отдела визитов и делегаций ДПП по проведению визитов. Протокольная работа посольств и других загранучреждений в связи с проведением визитов на высшем и высоком уровне.
39. Международная вежливость и правила гостеприимства. Протокольные мероприятия как одна из важных форм дипломатической работы.
40. Дипломатические приемы. Их виды и протокольные особенности. Приглашение на прием и порядок ответа на приглашение.
41. Порядок проведения дипломатических приемов. Составление списка гостей. Этикет приема. Встречи и проводы. Приход и уход с приема. Основные правила поведения.
42. Дипломатические приемы и правила вежливости. Протокольное старшинство и рассадка. Принципы рассадки и возможные варианты. Протокольная техника и ее использование.
43. Дипломатические приемы и этикет. Сервировка стола. Порядок обслуживания. Учет национальных особенностей и традиций при составлении меню. Правила поведения за столом.
44. Протокольная одежда и дипломатическая форма. История. Правила ношения. Протокольные возможности. Одежда на дипломатических приемах.
45. Этикет делового общения и общепринятые правила поведения. Правила знакомства. Протокольные визиты. Визитные карточки и их протокольные возможности.