

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

| Код компетенции | Этап базовой подготовки | Этап расширения и углубления подготовки | Этап профессионально-практической подготовки |
|-----------------|--|--|--|
| ОК-1 | История России, Профессиональная этика и этикет, Сервисная деятельность, Философия | | |
| ОК-4 | Менеджмент в сервисе, Профессиональная этика и этикет, Психологический практикум | Корпоративная культура предприятий сервиса, Организация презентаций, встреч и приемов, Социальные технологии в сервисе | |

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

| № | Разделы дисциплины | Формируемые компетенции | Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть») |
|---|---|-------------------------|--|
| 1 | Профессиональная этика: сущность, классификация функции | ОК-1 | знать: – значение понятий «труд», «профессия», «профориентация», «профессиональная этика»; – исторические этапы формирования этических норм и кодексов профессий в истории |

| | | | |
|---|---|------|---|
| | | | <p>культуры и виды профессиональной этики;</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выделять теоретические, прикладные, ценностные аспекты профессиональной деятельности; – различать правовой и этический аспекты регуляции профессиональной деятельности и компетентно обосновывать ценностные характеристики своей профессии, ее социальный престиж; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – комплексом теоретических знаний о ценностной сущности профессионального труда и применять их в практике профессиональной деятельности; |
| 2 | Этикет как социальное явление | ОК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – историю развития этикетных норм в человеческой истории; – содержание современных норм и правил делового этикета; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать этикетные ситуации и ориентироваться в них; – применять в этикетных ситуациях нормы деловой и общечеловеческой морали; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения норм и принципов современного делового этикета при решении профессиональных задач на всех уровнях профессиональной коммуникации; |
| 3 | Руководитель и подчиненный: этика взаимоотношений | ОК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – критерии иерархических отношений на службе; – специфику существующих стилей и моделей управления; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – компетентно определять этичную модель поведения в отношениях соподчинения; – избирать и обосновывать этически предпочтительную стратегию своего профессионального поведения в отношениях субординации; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – комплексом теоретических знаний о правовых и этических |

| | | | |
|---|--|------|--|
| | | | <p>границах поведения руководителя и подчинённого;</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками лояльного поведения на уровне профессионального общения при решении практических профессиональных задач; |
| 4 | <p>Требования профессиональной этики и этикета к внешнему облику служащего.</p> | ОК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные требования делового стиля в одежде; – типологию имиджей делового человека; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – различать общие требования к внешнему облику и строгие правила дресс-кода; – согласовывать функциональные и социально-ролевые особенности делового костюма; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологией применения теоретических знаний о стиле и имидже делового человека в профессиональной практике, осознавая ценностное значение внешне-атрибутивных критериев профессионального поведения; |
| 5 | <p>Профессионально-нравственный аспект устной речевой культуры в сфере деловой коммуникации.</p> | ОК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности речевой деятельности человека; – специфику речевых жанров, используемых в деловом общении; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять знание о речевых жанрах деловой коммуникации в профессионально-деловом общении на всех уровнях; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками эффективного и этически корректного речевого (устного и письменного) поведения при решении профессиональных задач во взаимодействии с партнёрами и коллегами; |
| 6 | <p>Невербальные средства общения, их место в профессионально-деловой культуре, этические аспекты их использования.</p> | ОК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные виды и закономерности невербальной коммуникации; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – адекватно интерпретировать знаки и символы неречевого поведения коллег и партнёров в профессионально-деловой коммуникации; <p>владеть:</p> |

| | | | |
|---|--|------------|--|
| | | | – навыками применения знаний об этичном невербальном поведении в профессиональном общении в различных учреждениях и организациях; |
| 7 | Этика ведения делового спора | ОК-1, ОК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – специфику, типологию, формы протекания и разрешения конфликтов; – основные способы ведения спора; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять теоретические знания при анализе конкретных спорных и конфликтных ситуаций в профессиональной практике; – этически корректно вести спор и достойно выходить из спора и конфликта; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками ведения продуктивного делового спора предотвращения и успешного разрешения профессиональных конфликтов; |
| 8 | Профессиональная этика и предметно-пространственная среда учреждения | ОК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные нормы и правила цветовой, световой, санитарно-гигиенической, звуковой и т.д. организации пространства учреждения; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать пространственную среду в учреждении и на своем рабочем месте; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами обустройства и корректировки пространственной среды в организации или учреждении, осознавая гуманистическое значение её для работников; |
| 9 | Этнокультурные особенности профессиональной этики и делового этикета | ОК-1, ОК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные особенности этнокультурного менталитета, влияющие на характер отношений между людьми в профессионально-деловой сфере; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять знания о межкультурных различиях в профессиональной деятельности; – организовывать деловые встречи, переговоры, приемы с учетом особенностей национального этикета; |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками толерантного и этически и этикетно корректного поведения в ситуации межкультурного взаимодействия в сфере деловых отношений; |
|--|--|--|---|

Критерии оценивания компетенций

| Код компетенции | Пороговый (базовый) уровень | Повышенный (продвинутый) уровень | Высокий (превосходный) уровень |
|-----------------|---|--|---|
| ОК-1 | <p>Понимает специфику философии и её отличие от мифологии, религии и науки. Способен назвать универсальные философские принципы, категории и законы, действующие во всех областях материального и духовного мира. В общих чертах знает основные закономерности исторического развития общества; понимает значение культуры в развитии человечества.</p> | <p>Применяет содержание философских категорий и понятий к анализу явлений действительности, общественной и индивидуальной жизни человека. Компетентно обосновывает ценностные характеристики своей профессии, социально-нравственную природу конкретных форм труда. Умеет работать с текстами по социальным и гуманитарным наукам. Формирует и обосновывает личную позицию по отношению к проблемам культуры и общества.</p> | <p>Квалифицированно оперирует общенаучной терминологией, применяет принципы научной методологии в написании учебных и научных работ различного уровня. Способен к рефлексии и самоконтролю, к чёткому обоснованию и защите своей мировоззренческой позиции. Осознает социальную значимость своей профессиональной деятельности. Владеет моральными нормами нравственного поведения в профессиональной деятельности, навыками эстетической оценки явлений окружающей действительности.</p> |
| ОК-4 | <p>Демонстрирует понимание основных научных категорий, описывающих межличностное и межкультурное взаимодействие. Перечисляет социально-психологические</p> | <p>Способен принимать различия (раса, национальность, религия, возраст, статус, роль, пол) и уважать ценности других людей. Умеет соотносить собственные ценностно-</p> | <p>Имеет опыт участия в принятии групповых решений и способен принимать на себя ответственность. Владеет навыками и приемами межкультурного общения, способностью жить и работать с людьми других культур, языков и религий. Способен выступать компетентным разработчиком и экспертом социально значимых</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>особенности коллективного взаимодействия. Объясняет целесообразность групповой работы на основе принципов этики, исключающих манипулирование и конфликт. Понимает ценностное содержание культуры и значимость самобытности различных субъектов культуры. Знает основные теории межличностного и межкультурного взаимодействия. Понимает принцип толерантного отношения ко всем видам социальных и культурных различий.</p> | <p>ориентационные установки с другими мировоззренческим и системами. Выражает готовность к социальному взаимодействию, рефлексии и самооценке действий в коллективе. Демонстрирует умение эффективно работать в коллективе.</p> | <p>программ и проектов, ориентированных на формирование межкультурной компетенции различных категорий граждан.</p> |
|--|---|---|--|

**Оценочные средства и шкала оценивания
(схема рейтинговой оценки)**

| № | Оценочное средство | Баллы | Оцениваемые компетенции | Семестр |
|---|---|-------|-------------------------|---------|
| 1 | Подготовка доклада по вопросам практических занятий | 20 | ОК-1, ОК-4 | 3з |
| 2 | Выполнение тестовых заданий | 10 | ОК-1 | 3з |
| 3 | Выполнение письменной проверочной работы | 10 | ОК-1 | 3з |
| 4 | Написание реферата (или эссе) | 10 | ОК-1, ОК-4 | 3з |
| 5 | Составление глоссария по ключевым терминам дисциплины | 10 | ОК-1 | 3з |
| 6 | Зачет | 40 | ОК-1, ОК-4 | 3л |

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит 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. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Подготовка доклада по вопросам практических занятий
2. Выполнение тестовых заданий
3. Выполнение письменной проверочной работы
4. Написание реферата (или эссе)
5. Составление глоссария по ключевым терминам дисциплины
6. Зачет