МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Организация и управление сервисом в сфере транспорта
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	заочная

Санкт-Петербург
2020

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины
2. Структура ФОС по дисциплине
3. Показатели и критерии оценки компетенций
4. Шкала оценивания результата
5. Перечень заданий по дисциплине
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Приложения:

Заключение кафедры о соответствии ОМ ФОС и ОПОП

Контрольно-оценочные средства

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по *учебной дисциплине Деловой протокол и этикет*.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения
Тип профессиональных задач: организационно-управленческий	ПК 4.Способен осуществлять руководство деятельностью структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС	ПК-4.1. Способен осуществлять управление персоналом структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС
		ПК-4.2. Участвует в разработке и внедрении стандартов обслуживания структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС
		ПК-4.3.Участвует во внедрении проектов по совершенствованию системы управления предприятий по продаже и обслуживанию ТС

2. Структура ФОС по дисциплине

Проведение оценки осуществляется путем сопоставления продемонстрированных обучающимся результатов освоения компетенций с заданными критериями.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование	**Формы текущего**	**Объекты оценивания**	**Вид занятия / Наименовани**	**Форма проведени**

разделов/тем	контроля успеваемости/ Формы промежуточной аттестации		е оценочных средств	я оценки Устная/ письменная
1	2	3	4	5
Тема 1. Понятие, эволюция и теоретические основы этики деловых отношений	Текущий контроль	Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Морально-нравственные регулятивы. Теоретические аспекты этики деловых отношений.	Практическое занятие/ решение индивидуального задания	Устная/письменная
Тема 2. Психология и этика деловых отношений	Текущий контроль	Этические нормы и принципы в деловом общении. Основные стили делового общения.	Практическое занятие/ дискуссия	Устная
Тема 3. Этические нормы деловой коммуникации	Текущий контроль	Стратегические основы устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения с учетом требований делового этикета. Технология и особенности документационного сопровождения предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти с учетом норм и требований глобального делового протокола и этикета.	Практическое занятие/ выполнение индивидуальных заданий	Устная/Письменная
Тема 1 – Тема 3	Контрольная точка № 1	Подготовка эссе	Контрольная работа/подготовка эссе	Письменная
Тема 4. Деловой этикет	Текущий контроль	Этика и культура публичного выступления. Этикет деловой одежды. Деловой этикет и коммерческая тайна. Обоснование различий в общении между бизнесменами разных стран. Национальные стили ведения деловых переговоров.	Практическое занятие/ доклады	Устная/Письменная
Тема 5. Деловой протокол	Текущий контроль	Деловой протокол: понятие, сущность, особенности. Протокольные аспекты беседы по телефону, внешнеторговых переговоров. Языковые формулы в деловых письмах.	Практическое занятие/ Выполнение индивидуальных заданий	Письменная / устная
Тема 6. Особенности профессиональной этики в сфере деятельности предприятий по продаже и	Текущий контроль	Этические ценности делового общения в сфере деятельности предприятий по продаже и обслуживанию ТС. Моральный кодекс делового человека в сфере сервиса. Принципы и технологии внедрения проектов по совершенствованию системы управления предприятий по продаже и	Практическое занятие/ доклады, дискуссия	Письменная / устная

обслуживанию ТС		обслуживанию ТС как элемент профессиональной этики.		
Тема 4 – Тема 6	Контрольная точка № 2	Выполнение реферата	Контрольная работа/реферат	Письменная
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Зачет	Устная
Итоговый контроль по дисциплине	-	Вопрос 1. Знать: Охарактеризуйте международный деловой протокол и этикет в устном и письменном межкультурном общении в сервисной деятельности Вопрос 2. Уметь: Перечислите приемы и способы разработки и внедрения стандартов обслуживания структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС с учетом профессиональной этики Вопрос 3. Владеть: Разработать краткий содержательный проект по совершенствованию системы управления автосалона «Сириус» в Санкт-Петербурге по продаже и обслуживанию ТС с учетом профессиональной этики	Вопросы к ГИА	-

3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах *«очень высокая», «высокая»*, соответствующая академической оценке *«отлично»; «достаточно высокая», «выше средней»,* соответствующая академической оценке *«хорошо»*; «*средняя», «ниже средней», «низкая»,* соответствующая академической оценке *«удовлетворительно»; «очень низкая»,* соответствующая академической оценке *«неудовлетворительно».*

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических/семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%

3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	**2 (балл 54)**	**3 (балл 55-69)**	**4 (балл 70-84)**	**5 (балл 85-100)**
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
				проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

Базовый уровень освоения компетенций – обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

Повышенный уровень освоения компетенций – превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

Продвинутый уровень освоения компетенций – максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования,

	предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет
>55	Зачет

5. Перечень заданий по дисциплине

5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица – 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	**Содержание задания**
Решение индивидуального задания к Теме 1	Определение этикета и основные принципы бизнес-этикета
Дискуссия по Теме 2.	Вопросы к дискуссии: 1. Этические нормы и принципы в деловом общении. 2. Основные стили делового общения. 3. Принципы современного делового этикета
Решение индивидуального задания к Теме 3	– Ответьте на вопросы – Перечислите особенности документационного сопровождения – Составьте технологические схемы документационного сопровождения предоставления услуг предприятиями по продаже и обслуживанию ТС
Доклады к Теме 4	Темы для докладов: 1. Этика и культура публичного выступления. 2. Этикет деловой одежды. 3. Деловой этикет и коммерческая тайна. 4. Обоснование различий в общении между бизнесменами разных стран. 5. Национальные стили ведения деловых переговоров. 6. Гостеприимство и его особенности с точки зрения делового этикета разных стран. 7. Культура и юмор и их использование в деловом общении с точки зрения делового этикета разных стран. 8. Торг как средство достижения успеха с точки зрения делового этикета разных стран.

	9. Практика ведения внешнеторговых переговоров в зарубежных странах.
Решение индивидуальных заданий к Теме 5	1. Подготовьте развернутую программу тренинга по деловому протоколу для работников предприятия по продаже и обслуживанию ТС 2. Предложите вариант телефонного разговора с потенциальным деловым партнером с целью договориться о первой деловой встрече. 3. Отредактируйте фразы, устранив тавтологию и плеоназм. 4. Классифицируйте и исправьте речевые недочеты.
Доклад к теме 6	1. Этические ценности делового общения в сфере деятельности предприятий по продаже и обслуживанию ТС. 2. Моральный кодекс делового человека в сфере сервиса. 3. Международный деловой этикет в устном и письменном межкультурном общении в сервисной деятельности. 4. Принципы и технологии управления персоналом структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС в системе профессиональной этики. 5. Принципы и технологии разработки и внедрения стандартов обслуживания структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС с позиции профессиональной этики. 6. Принципы и технологии внедрения проектов по совершенствованию системы управления предприятий по продаже и обслуживанию ТС как элемент профессиональной этики.

5.2. Контрольные точки БРС

По дисциплине «Деловой протокол и этикет» предусмотрено проведение двух контрольных точек (контрольных точек № 1 и № 2). Контрольные точки основываются на пройденных материалах занятий лекционного типа и дополнительных материалах, изучаемых студентами самостоятельно.

Контрольная точка № 1 представляет собой подготовку и написание обучающимся эссе на единую для всех тему: «Международный деловой этикет в устном и письменном межкультурном общении в сфере деятельности предприятий по продаже и обслуживанию ТС».

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

– мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).

– мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить"

изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование «самого современного» знака препинания - тире.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).

2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Специалисты полагают, что должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире.

Можно выделить некоторые общие признаки (особенности) жанра, которые обычно перечисляются в энциклопедиях и словарях:

- Небольшой объем.

Каких-либо жестких границ, конечно, не существует. Объем эссе - от трех до семи страниц компьютерного текста. Например, в Гарвардской школе бизнеса часто пишутся эссе всего на двух страницах. В российских

университетах допускается эссе до десяти страниц, правда, машинописного текста.

– Конкретная тема и подчеркнуто субъективная ее трактовка.

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

– Свободная композиция - важная особенность эссе.

Исследователи отмечают, что эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, руководствуется принципом "Всё наоборот".

– Непринужденность повествования.

Автору эссе важно установить доверительный стиль общения с читателем; чтобы быть понятым, он избегает намеренно усложненных, неясных, излишне строгих построений. Исследователи отмечают, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъявить читателю не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

– Склонность к парадоксам.

Эссе призвано удивить читателя (слушателя) - это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

– Внутреннее смысловое единство

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

– Ориентация на разговорную речь

В то же время необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно.

Итак, при написании эссе важно определить (уяснить) его тему, определить желаемый объем и цели каждого параграфа.

Чтобы представить эссе как полноценный и завершенный материал, он должен содержать следующие характеристики:

– Введение, занимает от 0,5 до 1 страницы.
– Основная часть объем от 3 до 5 страниц.
– Заключение, занимает от 0,5 до 1 страницы.

Таким образом, общий объем выполненной работы – 5-10 страниц машинописного текста (от 8000 до 16000 знаков).

Введение дает краткое представление об основном содержании текста. В основной части подробно описывается взгляд человека на выбранную тему, описываются факты и причины, повлиявшие на его точку зрения и конечный вывод. Для того чтобы текст воспринимался более понятно, можно разбить его на отдельные разделы с собственными названиями. В заключении делается общий вывод по вопросу, рассмотренному в основной части. Все книги и другие источники получения информации указываются в списке литературы. Его оформление делается также, в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008. Максимальное количество литературы не установлено, однако лучше, если ее будет меньше. Текст должен отражать собственный взгляд на тему, а не использовать уже имеющиеся.

Итоговая работа выгружается СДО Moodle в соответствующий раздел по дисциплине.

Контрольная точка № 2 представляет собой письменную работу в формате реферата на одну из предложенных тем из приведенного ниже списка.

При подготовке реферата необходимо обратить внимание на следующие этапы выполнения работы. Реферат – краткое письменное изложение содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; - доклад на определённую тему, включающий обзор соответствующей литературы и других источников.

Реферат – активная самостоятельная творческая работа, свидетельствующая о знании литературы по данной теме, её основной проблематики. В нём должна быть отображена точка зрения автора на данную проблему, умение осмысливать явления жизни на основе теоретических знаний. Реферат должен содержать задачи, решённые его автором самостоятельно. Такая работа приобщает к культуре научного труда и облегчает дальнейшее обучение в вузе.

Целями выполнения реферата являются:

- овладение навыками определения проблемы, её актуальности,
- развитие умения формулировать конкретную тему, определяя рамки рассмотрения проблемы, определять цели, задачи,
- овладение начальными навыками поиска, отбора, переработки информации на определенную тему,
- развитие умений анализировать изученный материал, обобщать и систематизировать научный текст,
- повышение самооценки своего интеллектуального труда,
- выработка уверенности в достижении поставленных задач.

По типу реферат может быть:

· классификационным, позволяющим его автору обобщить материал, изучаемый в различных разделах какого-либо предмета и в различное время;

· познавательным, позволяющим его автору изучить внепрограммный теоретический материал и показать его применение к решению задач основного курса;

· исследовательским, где основным содержанием реферата является цепочка задач, решаемых автором самостоятельно (это уже не вполне реферат, это более широкая работа).

По виду рефераты делятся на: монографические (результат переработки одного источника) и обзорные (результат переработки нескольких источников).

Условно процесс написания работы можно разделить на пять взаимосвязанных этапов:

1. Выбор темы (данный этап может отсутствовать, если тема назначается преподавателем). На данном этапе студент должен самостоятельно выбрать интересную для него тему. Тема должна быть также актуальной, понятной студенту и соответствовать содержанию учебной дисциплины. Поскольку студент, как правило, не ограничен в выборе темы (если она не назначена заранее), то выбирать ее следует по своим собственным интересам, однако, если работа пишется в первый раз, то выбирать рекомендуется конкретные, не расплывчатые в формулировке и научном материале темы. Это убережет от простого описания материала и даст возможность подробно вникнуть в конкретную проблему, и основательно описать ее. Данную тему можно развить и в последующих работах и даже, доработав ее, превратить в дипломную работу. Если выбор темы вызывает затруднение, то можно обратиться за помощью к преподавателю.

2. Разработка рабочего плана. Перед написанием работы очень полезно составить план. Для этого необходимо представлять структуру работы, поэтому перед составлением плана необходимо ознакомиться с литературой по выбранной теме. Как правило, в плане в произвольной форме излагаются этапы написания работы и сроки их выполнения. План также должен включать в себя введение, содержание по главам и параграфам, заключение. Составленный план показывается преподавателю и уже в соответствии с ним согласуются дальнейшие действия.

3. Сбор, анализ и обобщение материала по выбранной теме. После выбора темы логично начать сбор научной и иной информации по данной теме. Это самый важный и ответственный этап работы. От количества и качества найденных материалов во многом будет зависеть и содержание работы. Список литературы по конкретной теме можно узнать у преподавателя, найти в списке обязательной и рекомендованной литературы по изучаемой учебной дисциплине, в библиотечном каталоге, либо в интернете. Список должен состоять не менее чем из пяти наименований. После получения необходимой литературы студент делает нужные выписки из нее. Особенно следует обратить внимание на цитаты разных авторов. Следует заранее выписать цитаты автора, полное наименование книги (включая дату, город издания), страницу, откуда она взята – это пригодится при оформлении

ссылок. Далее начинается анализ собранного материала, в ходе которого отбрасывается все лишнее, а из оставшегося составляется логически систематизированное содержание работы, раскрывающее поставленную проблему. Впоследствии данное содержание может быть дополнено какими-то новыми фактами, идеями, мыслями.

4. Оформление работы. Данный этап является заключительной стадией подготовки научной работы. На данном этапе автор сводит весь материал в единую работу, оформляет его в соответствии с установленными требованиями. Приступать к чистовому оформлению работы можно лишь после окончательного обобщения и структурирования материала, после учета замечаний и дополнений руководителя научной работы, после внесения всех дополнений и уточнений. Правильно оформить проект также важно, поскольку отклонение от установленных требований влечет незачет работы. Работа должна обязательно включать титульный лист, оглавление работы, введение, основную часть, заключение (выводы), список литературы (библиографический список). Чистовое переписывание работы должно начинаться только после тщательной проверки материала на отсутствие ошибок, опечаток, после проверки на логичность и последовательность изложения. Также следует проверить точность цитат и ссылок, устранить стилистические ошибки.

5. Защита работы. Не менее важный этап – защита своей работы. От того, как вы защитите ее, будет, в конечном итоге, зависеть окончательная оценка. Защита работы, как правило, состоит из доклада, время которого меняется в зависимости от вида работы, и ответов на задаваемые вопросы. Доклад должен быть четким, конкретным, раскрывающим основные положения работы, студент должен перечислить и описать основные задачи, поставленные перед ним, объяснить причины выбора темы и ее актуальность, далее следует обоснование тех или иных положений работы (кратко и недвусмысленно), и, наконец, сделать соответствующие выводы.

Итоговая оценка будет выставлена в зависимости от следующих факторов:

1) глубины разработки проблемы;
2) основательности использования научной литературы;
3) самостоятельности и творческому подходу к осмыслению темы;
4) достоверности и научной обоснованности выводов;
5) правильности оформления, а также других факторов.

Рекомендации по структуре реферата

Содержание работы

Практически любой реферат, курсовая или дипломная работа должна состоять из следующих структурных частей: введения, основной части, заключения и списка используемой литературы (библиографии). Кроме того, работа должна иметь титульный лист, оглавление работы, и по необходимости приложение. Рассмотрим каждую структурную часть подробнее.

Введение

Работа всегда должна начинаться с введения. Во введении студент обосновывает актуальность выбранной темы, раскрывает ее значимость для учебного предмета. Далее полезно дать краткий обзор литературы по выбранной теме (3-5 источников), а также структуру работы. После этого определяются цели работы и ее основные задачи (которые вытекают из целей). Объем введения составляет, как правило, 2-3 страницы. Рекомендуется писать введение, как и заключение, после окончания написания основной части, в противном случае, владение материалом будет минимальным, что скажется на качестве введения и заключения.

Основная часть

В основной части раскрывается сама тема, решаются поставленные во введении задачи и достигаются определенные цели. Как правило, основная часть разделяется на главы и параграфы. Глав должно быть как минимум две, причем желательно, чтобы они были соразмерны друг другу. Хорошая работа не должна ограничиваться простым пересказам литературы, автор должен постоянно делать свои выводы, сравнивать и анализировать существующие точки зрения на какую-либо проблему, приводить цитаты мыслителей и т.д.

Заключение

В заключении автор работы делает основные выводы по исследуемой теме. Сделать эти выводы не сложно. Достаточно посмотреть на перечисленные во введении цели и задачи и, в соответствии с ними сделать краткие выводы. В заключение можно также вынести краткие выводы из каждого параграфа или главы работы. Помимо этого, автор описывает практическое значение выводов, и делает свои практические предложения. Объем заключения примерно равняется объему введения и также не делится на части.

Список используемой литературы

Как правило, научная работа заканчивается списком используемой литературы. В список литературы ученик включает весь используемый, цитируемый или просто упомянутый при написании работы материал – книги, журналы, статьи, нормативные документы, электронные ресурсы и т.д. Список литературы оформляется соответствующим образом с действующим ГОСТом и должен включать в себя фамилию и инициалы автора, название книги, место и год выхода, издательство и др. Количество используемых источников, как уже говорилось, зависит от выполняемой научной работы.

Примеры тем для реферата:

1. Нравственно-экономические концепции как основания деловой деятельности.
2. Возникновение и развитие деловой этики в России.
3. Психологические аспекты деловых отношений.
4. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров.
5. Основные стили делового общения.
6. Основы невербального общения.

7. Особенности управления деловым общением.
8. Манипуляция деловым общением.
9. Коммуникация: понятие, законы, структура и принципы. Коммуникативная компетентность.
10. Стратегические основы устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения с учетом требований делового этикета.
11. Речевой этикет делового общения. Нормативный аспект деловой речи.
12. Типы деловых документов и требования к их оформлению в рамках бизнес-протокола.
13. Работа с базами данных в сфере услуг с точки зрения этики.
14. Технология и особенности документационного сопровождения предоставления услуг предприятий по продаже и обслуживанию ТС с учетом норм и требований глобального делового протокола и этикета.
15. Этика деловой беседы.
16. Этика и культура публичного выступления.
17. Этикет деловой одежды.
18. Деловой этикет и коммерческая тайна.
19. Национальные стили ведения деловых переговоров.
20. Деловой протокол: понятие, сущность, особенности.
21. Организация и техника деловой беседы. Деловая беседа по телефону.
22. Протокольные аспекты внешнеторговых переговоров.
23. Деловой протокол и этикет на международных выставках.
24. Этика делового общения в структуре профессиональной этики.
25. Этические ценности делового общения в сфере деятельности предприятий по продаже и обслуживанию ТС.
26. Международный деловой этикет в устном и письменном межкультурном общении в сервисной деятельности.
27. Принципы и технологии управления персоналом структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС в системе профессиональной этики.
28. Принципы и технологии разработки и внедрения стандартов обслуживания структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС с позиции профессиональной этики.
29. Принципы и технологии внедрения проектов по совершенствованию системы управления предприятий по продаже и обслуживанию ТС как элемент профессиональной этики.

Итоговая работа выгружается СДО Moodle в соответствующий раздел по дисциплине.

5.3. Промежуточная аттестация

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Этика и ее предмет.
2. Мораль и нравственность.
3. Морально-нравственные регулятивы.

4. Соотношения понятий «этика», «этикет», «деловой протокол».
5. Нравственно-экономические концепции как основания деловой деятельности.
7. Возникновение и развитие деловой этики в России.
8. Теоретические аспекты этики деловых отношений.
9. Международный этикет.
10. Светский этикет.
11. Психологические аспекты деловых отношений.
12. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров.
13. Основные стили делового общения.
14. Основы невербального общения.
15. Особенности управления деловым общением.
16. Манипуляция деловым общением.
17. Коммуникация: понятие, законы, структура и принципы.
18. Коммуникативная компетентность.
19. Стратегические основы устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения с учетом требований делового этикета.
20. Речевой этикет делового общения.
21. Нормативный аспект деловой речи.
22. Типы деловых документов и требования к их оформлению в рамках бизнес-протокола.
23. Работа с базами данных в сфере услуг с точки зрения этики.
24. Технология и особенности документационного сопровождения предоставления услуг предприятий по продаже и обслуживанию ТС с учетом норм и требований глобального делового протокола и этикета.
25. Деловой этикет: понятие, сущность, особенности.
26. Этика деловой беседы.
27. Этика и культура публичного выступления.
28. Этикет деловой одежды.
29. Деловой этикет и коммерческая тайна.
30. Национальные стили ведения деловых переговоров.
31. Практика ведения внешнеторговых переговоров в зарубежных странах.
32. Деловой протокол: понятие, сущность, особенности. Организация и техника деловой беседы.
33. Деловая беседа по телефону.
34. Протокольные аспекты внешнеторговых переговоров.
35. Языковые формулы в деловых письмах.
36. Приглашение деловых партнёров на светские мероприятия.
37. Деловой протокол и этикет на международных выставках.
38. Этика делового общения в структуре профессиональной этики.
39. Основные принципы профессиональной этики.
40. Этические ценности делового общения в сфере деятельности предприятий по продаже и обслуживанию ТС.

41. Моральный кодекс делового человека в сфере сервиса.
42. Международный деловой этикет в устном и письменном межкультурном общении в сервисной деятельности.
43. Принципы и технологии управления персоналом структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС в системе профессиональной этики.
44. Принципы и технологии разработки и внедрения стандартов обслуживания структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС с позиции профессиональной этики.
45. Принципы и технологии внедрения проектов по совершенствованию системы управления предприятий по продаже и обслуживанию ТС как элемент профессиональной этики.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета, *института*).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом/ институтом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

Промежуточная аттестация обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и **при необходимости обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц**.

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениями зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	*Аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	

		зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	*визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: *аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениям и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– *визуально-кинестетические*; – *аудио-визуальные*; – *аудиально-кинестетические*; – *аудио-визуально-кинестетические.*

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		**Образовательные ресурсы**				
		Электронные				**Печатные**
		мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениям и зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ

С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО*: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– *письменная проверка:* контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО:* работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– *письменная проверка, с использованием специальных технических средств* (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО* (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с

ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.