



Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный медицинский
университет имени В. И. Разумовского»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института общественного здоровья,
здравоохранения и гуманитарных проблем
медицины

А.С. Федонников

«29» мая 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Дисциплина: Этикет в культуре гостеприимства и делового общения
(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 19.03.01 Биотехнология
(код и наименование специальности)

Квалификация: Бакалавр
(квалификация(степень)выпускника)

Одобрено на заседании учебно-методической конференции кафедры фармацевтической
технологии и биотехнологии
протокол от «24» апреля 2023 г. № 7.

1.1. КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ

№ п/п	Код компе тени и	Наименование компетенции	Наименование индикаторов сформированности компетенции	Семестр	Номер задания
1.1	УК -5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	ИД УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	5	<i>1, 2, 3, 4, 5, 11,12,13,14,15</i>
			ИД УК-5.2. Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп		<i>6, 7, 8, 9, 10, 16, 17, 18,19,20</i>

1.2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ТИПАМ И УРОВНЯМ СЛОЖНОСТИ

№ п/п	Код компетенции	Индикатор сформированности компетенции	Номер задания	Тип задания	Уровень сложности задания	Время выполнения (мин.)
1.	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	1	Закрытый <i>(на установление соответствия)</i>	Повышенный	5 мин.
2.	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	2	Открытый (с развернутым ответом)	Высокий	8 мин.
3.	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	3	Закрытый <i>(на установление последовательности)</i>	Базовый	3 мин.
4.	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	4	Открытый (с развернутым ответом)	Высокий	8 мин.
5.	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе	5	Закрытый <i>(на установление соответствия)</i>	Повышенный	5 мин.

		исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии				
6.	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	6	Закрытый <i>(на установление последовательности)</i>	Высокий	8 мин.
7.	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	7	Закрытый <i>(на установление соответствия)</i>	Базовый	3 мин.
8.	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	8	Закрытый <i>(на установление последовательности)</i>	Повышенный	5 мин.
9.	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания,	9	Открытый (с развернутым ответом)	Высокий	8 мин.

		деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп				
10	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	10	Закрытый (<i>на установление последовательности</i>)	Повышенный	4 мин.
11	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	11	Открытый (с развернутым ответом)	Высокий	8 мин.
12	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	12	Закрытый (<i>задание с выбором нескольких вариантов ответов</i>)	Базовый	2 мин.
13	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	13	Закрытый (<i>задание с выбором нескольких вариантов ответов</i>)	Базовый	2 мин.
14	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные	14	Закрытый (<i>задание с выбором нескольких вариантов ответов</i>)	Повышенный	5 мин.

		системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии				
15	УК -5	ИДКУК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	15	Закрытый (<i>на установление соответствия</i>)	Базовый	3 мин.
16	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	16	Открытый (с развернутым ответом)	Высокий	8 мин.
17	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	17	Закрытый (<i>задание с выбором нескольких вариантов ответов</i>)	Базовый	2 мин.
18	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры	18	Закрытый (<i>на установление последовательности</i>)	Повышенный	4 мин.

		представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп				
19	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	19	Закрытый(<i>задание с выбором нескольких вариантов ответов</i>)	Базовый	2 мин.
20	УК -5	ИДК УК – 5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	20	Закрытый (<i>на установление соответствия</i>)	Повышенный	5 мин.

2.1. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Семестр № 5	Шкала оценивания	
	«не зачтено»	«зачтено»
знать		
5	Обучающийся не знает: — этические нормы деловых отношений, принципов и методов организации деловых коммуникаций, способов преодоления различных типов конфликтов	Обучающийся знает: — этические нормы деловых отношений, принципов и методов организации деловых коммуникаций, способов преодоления различных типов конфликтов
уметь		
5	Обучающийся не умеет: — формулировать результаты деятельности и нести	Обучающийся умеет: — формулировать результаты деятельности и нести за них

	за них ответственность, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, использовать принципы толерантности с целью преодоления возникающих в процессе делового общения конфликтов	ответственность, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, использовать принципы толерантности с целью преодоления возникающих в процессе делового общения конфликтов
владеть		
5	Обучающийся не владеет: — навыками использования норм делового этикета при организации проектов, современными методами и технологиями их реализации	Обучающийся владеет: — навыками использования норм делового этикета при организации проектов, современными методами и технологиями их реализации

2.2. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)
Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание считается верно выполненным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.
Задание закрытого типа на установление последовательности	Задание считается верно выполненным, если правильно указана вся последовательность цифр	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких вариантов ответа из предложенных	Задание считается верно выполненным, если правильно указана(-ы) цифра(-ы) ответа(-ов)	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.
Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием выбора	Задание считается верно выполненным, если правильно указана цифра и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.
Задание закрытого типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора	Задание считается верно выполненным, если правильно указаны цифры и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.
Задание открытого типа с развернутым ответом	Задание считается верно выполненным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

*Оценивание заданий с развернутым ответом Критерии оценки при наличии эталонного ответа:

1. Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок)
2. Полнота ответа (раскрытие объема используемых понятий)
3. Обоснованность ответа (наличие аргументов)
4. Логика изложения ответа (грамотная последовательность излагаемого материала)
5. Сопоставимость с эталонным ответом

3.1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ)

Задание 1

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между компонентами делового этикета и их характеристиками:

	Компоненты делового этикета		Характеристики
А	Профессиональная этика	1	Совокупность правил поведения, регламентирующих внешние проявления взаимоотношений между людьми в процессе профессиональной деятельности
Б	Корпоративная культура	2	Система ценностей, норм и правил поведения, принятых в конкретной организации
В	Служебный этикет	3	Совокупность нравственных принципов, правил и норм поведения в деловом общении
Г	Деловой протокол	4	Установленный порядок проведения деловых встреч, переговоров и мероприятий

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: А Б В Г

А	Б	В	Г

Задание 2

2. *Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ*

Какие основные принципы делового этикета должны соблюдать сотрудники организации?

Ответ: _____

Задание 3

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность подачи блюд

1. Горячие закуски
2. Холодные закуски
3. Десерты и фрукты
4. Вторые рыбные блюда
5. Вторые мясные блюда
6. Первые блюда

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--	--

Задание 4

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Какие правила следует соблюдать при деловой переписке (электронная почта, мессенджеры)?

Ответ: _____

Задание 5

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между функциями делового этикета их содержанию:

	Функции делового этикета		Содержание функций
А	Регулятивная	1	Формирование и поддержание профессиональных качеств личности, развитие культуры общения
Б	Воспитательная	2	Обеспечение упорядоченности и предсказуемости делового взаимодействия
В	Социальная	3	Создание и поддержание положительного имиджа организации и её сотрудников
Г	Представительная	4	Способствование установлению и развитию профессиональных связей и отношений

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: А Б В Г

А	Б	В	Г

Задание 6

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность действий при деловом визите в Китай:

1. Обмен приветствиями
2. Вручение визиток
3. Неформальное общение
4. Обсуждение деловых вопросов
5. Прощание

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 7

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие национальных особенностей делового этикета и их характеристик:

	Национальные особенности		Характеристики
А	Американский деловой этикет	1	Пунктуальность, педантичность, строгое соблюдение иерархии, внимание к деталям
Б	Немецкий деловой этикет	2	Прямолинейность, энергичность, неформальная атмосфера, быстрое принятие решений
В	Японский деловой этикет	3	Склонность к компромиссам, уважение к старшим, тщательная подготовка
Г	Арабский деловой этикет	4	Длительные переговоры, важность религиозных аспектов, сложные процедуры приветствия

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: А Б В Г

А	Б	В	Г

Задание 8

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов построения корпоративной культуры

Расположите этапы в порядке их реализации:

1. Поиск и подготовка агентов изменений (неформальных лидеров).
2. Аудит существующей корпоративной культуры.
3. Разработка и внедрение программы новой модели культуры, пилотный проект.
4. Формулирование ключевых моделей поведения и стандартов (кодекс поведения сотрудников).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 9

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Какие этапы включает подготовка к приёму иностранной делегации?

Ответ: _____

Задание 10

Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите этапы адаптации нового сотрудника с учётом корпоративной культуры в верной последовательности

Выберите правильный порядок:

1. Знакомство с коллегами и корпоративной средой (экскурсия, представление команде)
2. Посттренинговая поддержка и обратная связь (наставничество, оценка прогресса).
3. Вводный тренинг по корпоративной культуре (миссия, ценности, правила).
4. Назначение наставника для сопровождения в первые месяцы.
5. Ознакомление с должностными обязанностями и рабочими процессами.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 11

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Какие протокольные правила нужно соблюдать при организации встречи делегации?

Ответ: _____

Задание 12

Прочитайте текст и выберите все правильные варианты ответа

Какие принципы лежат в основе делового этикета?

1. Вежливость
2. Пунктуальность
3. Конфиденциальность
4. Агрессивность в общении
5. Чрезмерная фамильярность
6. Уважительное отношение к партнёрам

Ответ: _____

Задание 13

Прочитайте текст и выберите все правильные варианты ответа

Какие элементы составляют невербальный деловой этикет?

1. Зрительный контакт
2. Поза во время разговора
3. Дистанция при общении
4. Громкость речи
5. Использование парфюма
6. Темп речи

Ответ: _____

Задание 14

Прочитайте текст и выберите все правильные варианты ответа

Какие элементы входят в понятие корпоративной культуры?

1. Ценности организации
2. Стиль общения между сотрудниками
3. Форма одежды
4. Правила поведения на деловых встречах
5. Система мотивации персонала
6. Традиции компании

Ответ: _____

Задание 15

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между форматами деловых приемов их характеристикам:

	Форматы приемов		Характеристики
А	Деловой завтрак	1	Проводится с 12:00 до 15:00, продолжительность 1-1,5 часа
Б	Деловой ланч	2	Самый динамичный формат для коротких встреч, подходит для обсуждения конкретных вопросов
В	Деловой обед	3	Наиболее торжественный формат, начинается между 20:00 и 21:00, включает суп, рыбное и мясное блюдо, десерт
Г	Деловой ужин	4	Формат для особых случаев и важных партнеров, более расслабленный ритм

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: А Б В Г

А	Б	В	Г

Задание 16

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Какие ключевые особенности делового этикета выделяют в индустрии гостеприимства?

Ответ: _____

Задание 17

Прочитайте текст и выберите все правильные варианты ответа

Какие элементы включает в себя столовый этикет?

1. Правила сервировки
2. Правила поведения за столом
3. Правила употребления блюд
4. Корпоративная культура организации
5. Традиции компании

Ответ: _____

Задание 18

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность шагов формирования миссии и видения компании как основы корпоративной культуры.

1. Согласование и утверждение миссии и видения руководством.
2. Сбор обратной связи от сотрудников и корректировка формулировок.
3. Анализ текущего состояния компании и внешней среды (SWOT-анализ).
4. Коммуникация миссии и видения всем сотрудникам и партнёрам.
5. Формулировка предварительных вариантов миссии и видения.
6. Разработка плана внедрения миссии и видения в повседневную деятельность.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--	--

Задание 19

Прочитайте текст и выберите все правильные варианты ответа

Какие аспекты включает в себя деловой протокол?

1. Правила представления
2. Порядок проведения встреч
3. Правила рассадки гостей
4. Выбор подарков
5. Организация транспорта
6. Меню деловых приёмов

Ответ: _____

Задание 20

Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите соответствие этапов организации приема делегации их содержанию:

	Этапы организации		Содержание этапов
А	Подготовительный этап	1	Проведение переговоров и официальных мероприятий
Б	Этап встречи	2	Встреча в аэропорту/на вокзале
В	Основной этап	3	Разработка программы пребывания делегации
Г	Завершающий этап	4	Проводы делегации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: А Б В Г

А	Б	В	Г

3.2. КЛЮЧИ К ОЦЕНИВАНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

№ задания	Верный ответ	Критерии
1	3214	1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи
2	К ключевым принципам делового этикета относятся: Уважение Пунктуальность Вежливость и тактичность Профессионализм Ответственность Конфиденциальность Соблюдение субординации	1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи
3	216453	1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи
4	Основные правила деловой переписки: Тема письма должна быть чёткой и отражать суть сообщения. Структура текста: приветствие, основная часть, заключение и подпись с контактами. Стиль общения Грамматика и орфография Сроки ответа Форматирование Вложения Конфиденциальность Тон сообщений Цепочка переписки — при ответе сохраняйте историю сообщений для контекста.	1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи
5	2143	1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи;
6	21345	1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи
7	2134	1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи
8	2413	1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи
9	Подготовка к приёму делегации состоит из нескольких ключевых этапов: Предварительное согласование Разработка программы пребывания Организационные мероприятия Протокольные вопросы Финальная проверка Координация в день приёма	1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи
10	31452	1 балл – полное правильное соответствие;

		0 баллов – остальные случаи
11	<p>Ключевые протокольные нормы: Состав встречающих Место встречи Символика Рассадка Обмен приветствиями Сувениры и цветы Переводчики Документы Безопасность Фотографирование</p>	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>
12	123	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>
13	123	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>
14	165	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>
15	2134	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>
16	<p>Особенности делового этикета в гостеприимстве: Персонализация сервиса Многоканальное взаимодействие Культурная адаптация Проактивность Конфиденциальность Эмоциональный интеллект Стандартизация ритуалов Командная согласованность</p>	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>
17	123	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>
18	351246	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>
19	123	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>
20	3214	<p>1 балл – полное правильное соответствие; 0 баллов – остальные случаи</p>

3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ И ОБОРУДОВАНИЯ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ