

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 11:03:11

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef596f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
Н.В. Данченко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ И ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ**

Специальность	45.05.01 Перевод и переводоведение
Направленность (профиль)	Лингвистическое сопровождение международных экономических отношений
Год начала обучения	2024
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	7, 8

Введение

1. Назначение: контроль уровня сформированности компетенции УК-5 как средства, позволяющего анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; ПК-10 как средства, позволяющего осуществлять практическое использование полученных знаний в принятии управленческих решений.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Дипломатический и деловой протокол и этикет»

3. Разработчик: доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации Климова Н.Ю.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель: Климова Н.Ю., и. о. зав. кафедрой лингвистики и межкультурной коммуникации

Члены комиссии: Приворотская Е.Е., доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации

Шевченко Е.М., доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации

Представитель организации-работодателя: Ибрагимов И.Д., директор СРОО «Единство», г. Пятигорск (отдел переводческой деятельности)

Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Дипломатический и деловой протокол и этикет» соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по специальности 45.05.01 Перевод и переводоведение и может быть использован в образовательном процессе.

« ____ » _____ 2024 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенции(ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия				
Результаты обучения по дисциплине: ИД-1 Выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Не анализирует и не учитывает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Частично анализирует и учитывает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Хорошо анализирует и учитывает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Отлично анализирует и учитывает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
ИД-2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического раз-	Не воспринимает общество во всем его межкультурном разнообразии в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Частично воспринимает общество во всем его межкультурном разнообразии в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Хорошо воспринимает общество во всем его межкультурном разнообразии в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Воспринимает общество во всем его межкультурном разнообразии в социально-историческом, этическом и философском контекстах

вития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения				
ИД-3 Анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе,	Не выявляет и не может критически анализировать потенциально возможные проблемы в контексте диалога культур, различать допустимые и недопустимые сценарии межкультурного взаимодействия	Частично выявляет и может критически анализировать потенциально возможные проблемы в контексте диалога культур, различать допустимые и недопустимые сценарии межкультурного взаимодействия	Хорошо выявляет и не может критически анализировать потенциально возможные проблемы в контексте диалога культур, различать допустимые и недопустимые сценарии межкультурного взаимодействия	Выявляет и не может критически анализировать потенциально возможные проблемы в контексте диалога культур, различать допустимые и недопустимые сценарии межкультурного взаимодействия

обществе, познании и самого себя				
ПК-10 Способен к практическому использованию полученных знаний в принятии управленческих решений				
ИД-1 Использует алгоритм принятия управленческих решений	Практически не использует полученные знания в принятии управленческих решений	Практически слабо использует полученные знания в принятии управленческих решений	Практически хорошо использует полученные знания в принятии управленческих решений	Практически использует полученные знания в принятии управленческих решений
ИД-2 Принимает управленческие решения	Не способен принимать управленческие решения	Способен слабо принимать управленческие решения	Способен принимать управленческие решения	Способен быстро принимать управленческие решения
ИД-3 Обосновывает принятие управленческих решений	Не умеет обосновывать принятие управленческих решений	Слабо умеет обосновывать принятие управленческих решений	Хорошо умеет обосновывать принятие управленческих решений	Отлично умеет обосновывать принятие управленческих решений

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры – в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
Форма обучения – очная, семестр 7			
1.	в	Кем был впервые введен термин «этика»? а) Цицероном б) Архимедом в) Аристотелем г) Сократом	ПК-10
2.	б	Этикет- это: а) наука о морали б) манера поведения человека в обществе в) общая культура	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
3.	в	Нормами этикета являются: а) упорство, настойчивость б) принципиальность, бесприкословность в) вежливость, тактичность	ПК-10
4.	а, б	Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению: а) вежливость б) тактичность в) деликатность г) доброжелательность	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
5.	а, в, д, е	Предупредительность - это: а) галантность по отношению к дамам б) подбострастность в) умение оказать небольшую услугу г) льстивость д) приветливость по отношению к старшему е) умение вовремя сгладить неловкость	ПК-10
6.	в	Соблюдение чувства меры в разговоре - это: а) вежливость б) дипломатичность	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)

		в) тактичность г) предупредительность д) все ответы верны е) все ответы неверны	
7.	а	Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть: а) женщины б) мужчины в) младшие по возрасту г) младшие по положению (подчиненный)	ПК-10
8.	в	Деловой протокол - это: а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей б) свод правил в деловых и служебных отношениях в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки г) все ответы верны д) все ответы неверны	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
9.	а, в, д	Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным критериям: а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли б) не доверяй никому и уважай себя в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство) д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель	ПК-10

		(например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства	
10.	а, г, д, е, з, и	Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету: а) делайте все вовремя б) громко не смейтесь в) сдерживайте свое раздражение г) не болтайте лишнего д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы е) думайте о других, а не только о себе ж) не будьте неряшливы з) одевайтесь как положено и) говорите и пишите хорошим языком	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
11.	г	Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать: а) этические нормы и правила б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия в) начальная фаза беседы задает ей тон г) все позиции верны д) все позиции неверны	ПК-10
12.	ж	Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от: а) пунктуальности б) правильного выбора места проведения беседы в) интерьера помещения г) установления контакта с партнером д) первых фраз во время беседы е) использования обращения по имени ж) все ответы верны з) все ответы неверны	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
13.	б, г	Что главное в подарке: а) цена б) искренность в) намеки	ПК-10

		г) желание доставить радость	
14.	а, в, д	Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению: а) императивное б) интерактивное в) манипулятивное г) перцентивное д) диалогическое е) все ответы верны ж) все ответы неверны	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
15.		Дайте определение термину «профессиональные моральные нормы».	ПК-10
16.		Какими качествами должен обладать лидер? Охарактеризуйте.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
17.		Дайте определение термину «корпоративная этика».	ПК-10
18.		Охарактеризуйте принцип личности.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
19.		Охарактеризуйте принцип профессионала.	ПК-10
20.		Охарактеризуйте принцип гражданина России.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
21.		Охарактеризуйте принцип гражданина Земли.	ПК-10
22.		В чем суть делового общения в рабочей группе?	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
23.		Что препятствует эффективной работе коллектива?	ПК-10
24.		Перечислите основные принципы делового этикета.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
25.		Какие основные понятия выражает общий принцип правильного поведения?	ПК-10
26.		Для чего нам нужна беседа?	УК-5

			(ИД-1, ИД-2, ИД-3)
27.		Особенности видов этикета: Придворный этикет – Дипломатический этикет – Воинский этикет – Общегражданский этикет –	ПК-10
28.		В чем отличия этих видов этикета?	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
29.		Почему деловая этика является одним из главных «орудий» формирования имиджа компании?	ПК-10
30.		Что входит в понятие официального протокола?	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
Форма обучения – очная, семестр 8			
31.	а, в, г, е	К видам общения относятся: а) «контакт масок» б) вербальное общение в) ролевое общение г) деловое общение д) невербальное общение е) светское общение ж) все ответы верны з) все ответы неверны	ПК-10
32.	а	Структура имиджа включает в себя: а) визуальную составляющую; вербальную составляющую; поведенческую составляющую; контекстную составляющую; социально-психологическую составляющую б) визуальную составляющую; вербальную составляющую; контекстную составляющую; социально-психологическую составляющую в) визуальную составляющую; вербальную составляющую; кон-	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)

		текстную составляющую; социально-психологическую составляющую; бихевиористическую составляющую; воспитательную составляющую; педагогическую составляющую; дидактическую составляющую; биологическую составляющую	
33.	а	Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон - это: а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание; г) соперничество.	ПК-10
34.	б, д	Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению? а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями; б) в ходе общения партнеру представляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему; в) партнер слышит только то, что хочет услышать; г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить; д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
35.	а	Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые: а) способствуют возникновению конфликта; б) препятствуют возникновению конфликта; в) помогают разрешить конфликт.	ПК-10
36.	в	Жест закрытости проявляется обычно в позиции: а) рука поддерживающая подбородок; б) руки на бедрах; в) руки, скрещены на груди.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
37.	д	Отметьте причины, способствующие возникновению кон-	ПК-10

		фликта: а) многословие одного из партнеров; б) коммуникативные барьеры; в) личностно- индивидуальные особенности партнера; г) бестактности; д) все ответы верны.	
38.	в	Эталон длительности делового разговора по телефону: а) 1-3 минуты; б) 7-10 минут; в) 3-5 минут; г) длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
39.	в	Реакция делового человека на комплимент - это: а) ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу; б) ответный комплимент; в) благодарность; г) молчание.	ПК-10
40.	а, б	Направление движения глаз при деловом контакте: а) на лоб собеседника; б) в глаза собеседнику; в) в сторону; г) все ответы неверны.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
41.	б	Для соискания работы за рубежом ключевым документом является: а) cv; б) резюме; в) аппликационное письмо; г) все вышеперечисленное.	ПК-10
42.		Дайте определение термину «этикет».	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
43.		Почему нормы этикета являются условными и к какому	ПК-10

		правилу они сводятся?	
44.		Что регламентирует современный деловой этикет?	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
45.		Что можно отметить в современном этикете?	ПК-10
46.		Что высоко ценят в этикете?	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
47.		Дайте определение нескольким видам этикета: Придворный этикет (родоначальник этикета) – Воинский этикет – Дипломатический этикет – Общегражданский этикет –	ПК-10
48.		Какие стороны взаимосвязи характеризуют структуру общения? Дайте определение.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
49.		Что позволяет понять чувства говорящего?	ПК-10
50.		Перечислите основные виды жестикюляции и дайте краткую характеристику.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
51.		Каких принципов должен придерживаться собеседник в процессе речевого взаимодействия?	ПК-10
52.		На какие постулаты подразделяют принцип кооперации? Дайте характеристику.	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
53.		Из ряда каких максим состоит принцип вежливости? Дайте характеристику.	ПК-10
54.		Дайте определение термину «приветствие».	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
55.		Как общепринято приветствовать?	ПК-10
56.		Какие существуют общепринятые рекомендации перехода с «Вы» на «ты»?	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)

57.		Порядок представления согласно правилам этикета.	ПК-10
58.		Дайте определение термину «международная конференция».	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
59.		С какой целью создают секретариат (оргкомитет) и в чем заключается его роль?	ПК-10
60.		Обязательный элемент конференции является?	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
61.		Что может включать в себя проект правил процедуры конференции?	ПК-10
62.		Дайте определение термину «переговоры».	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
63.		Какие ключевые элементы в подготовке переговоров?	ПК-10
64.		В чем заключается суть принципа паритета (равенства)?	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
65.		Какие требования предусмотрены к одежде на приемах?	ПК-10
66.		Какие правила поведения предусмотрены на приемах*	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
67.		Перечислите практические рекомендации как правильно и красиво говорить.	ПК-10
68.		Охарактеризуйте культуру делового общения	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)
69.		Перечислите основу хороших манер и дайте характеристику.	ПК-10
70.		Дайте определение термину «профессиональная этика».	УК-5 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка **«зачтено»** выставляется в том случае, когда студент обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Студент испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.