

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гуныко Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.23 Профессиональная этика и этикет

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</p>	<p>УК-10.1 Понимает сущность коррупции как противозаконного действия, умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p>	<p>знает о феномене коррупции как противозаконного действия, умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p>
		<p>умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p>
		<p>владеет навыками пониманием сущности коррупции как противозаконного действия, уметь аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p>
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат</p>	<p>знает Знания: основ психологии общения; методов работы в кризисных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникаций</p>
		<p>умеет Умения: работать в кризисных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций</p>
		<p>владеет навыками Навыки и/или трудовые действия: работы в кризисных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникаций</p>

		знает Знания: основы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		умеет Умения: вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		владеет навыками Навыки и/или трудовые действия: ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел.			
1.1.	Основы профессиональной этики и служебного этикета	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Устный опрос
1.2.	История развития деловой этики в России	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Реферат
1.3.	Основные элементы делового этикета	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Устный опрос
1.4.	Контрольная точка 1	3		Коллоквиум
1.5.	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Устный опрос
1.6.	Организация и проведение деловых приемов и презентаций	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Устный опрос
1.7.	Вербальные и невербальные средства общения	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Устный опрос
1.8.	Особенности межкультурной коммуникации	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Реферат
1.9.	Этика и этикет делового общения	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Устный опрос
1.10.	Контрольная точка 2	3		Коллоквиум
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Для оценки умений			
3	Реферат	Реферат – Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			

4	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
---	-------	---	----------------------------

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Профессиональная этика и этикет"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Тема 1: Основы профессиональной этики и служебного этикета

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Дайте определение понятиям «этика», «мораль», «нравственность».
2. Что такое профессиональная этика и каковы её основные принципы?
3. В чем отличие служебного этикета от общих правил поведения?
4. Назовите основные функции деловой этики в организации.
5. Какие универсальные этические принципы лежат в основе деловых отношений?
6. Раскройте понятие «корпоративная этика» и её роль в формировании имиджа компании.
7. Что такое «этический кодекс» организации и для чего он нужен?
8. Какие существуют виды нарушений служебного этикета?
9. Как соотносятся понятия «этика» и «право» в деловой сфере?
10. Каковы последствия несоблюдения этических норм для сотрудника и компании?

Тема 2: История развития деловой этики в России

Примерные вопросы для защиты реферата:

1. Какие исторические этапы можно выделить в становлении деловой этики в России?
2. Охарактеризуйте этические традиции российского купечества и предпринимательства до 1917 года.
3. Влияние советского периода на формирование деловой морали и трудовых отношений.
4. Особенности возрождения деловой этики в постсоветской России в 1990-е годы.
5. Современные тенденции развития деловой этики в Российской Федерации под влиянием глобализации.

Тема 3: Основные элементы делового этикета

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Перечислите основные составляющие делового этикета.
2. Каковы правила приветствия и представления в деловой среде?
3. Что входит в понятие «дресс-код» и какие существуют его уровни?
4. Как правильно обмениваться визитными карточками?
5. Правила поведения за столом во время делового обеда или ужина.
6. Этикет деловой переписки: структура письма, приветствие, подпись.
7. Правила использования мобильной связи и мессенджеров в деловом общении.
8. Что такое субординация и как она соблюдается в общении с руководителем и подчиненными?
9. Подарки в деловой сфере: когда, кому и что можно дарить?
10. Этикет общения с клиентами и партнерами: основные правила.

Тема 4: Контрольная точка 1

Вопросы для коллоквиума (20 вопросов):

1. Предмет и задачи профессиональной этики.
2. Соотношение понятий: этика, мораль, нравственность, этикет.
3. Структура и функции деловой этики в современной организации.
4. Универсальные этические принципы (золотое правило этики, категорический императив Канта и др.) и их применение в бизнесе.
5. Корпоративная этика: понятие, значение, способы формирования.
6. Этические кодексы: назначение, виды, структура.
7. Механизмы внедрения этических норм в практику работы компании.
8. Основные вехи истории деловой этики в дореволюционной России.
9. Этические традиции российского купечества (на примере известных династий).
10. Трансформация деловой этики в советский период.
11. Становление современной деловой этики в России в 1990–2000-е годы.
12. Современное состояние и проблемы деловой этики в РФ.
13. Деловой этикет: определение, функции, связь с этикой.
14. Правила приветствий, представлений, обращений в деловой среде.
15. Дресс-код делового человека: требования к одежде, обуви, аксессуарам.
16. Этикет деловых подарков и сувениров.
17. Этикет использования визитных карточек в России и за рубежом.
18. Правила деловой переписки (электронная почта, письма на бумажных носителях).
19. Этикет телефонных переговоров и общения в мессенджерах.
20. Субординация в отношениях «руководитель – подчиненный», «коллега – коллега».

Тема 5: Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Чем отличается деловая беседа от деловых переговоров?
2. Назовите основные этапы подготовки к деловым переговорам.
3. Какие бывают стили ведения переговоров (жесткий, мягкий, принципиальный)?
4. Что такое позиционный торг и в чем его недостатки?
5. Каковы признаки успешного завершения переговоров?
6. Какие типы вопросов используются в ходе деловой беседы?
7. Роль повестки дня в организации деловой встречи.
8. Что такое «переговорное пространство» и как его правильно организовать?
9. Какие приемы активного слушания применяются в деловом общении?
10. Как фиксировать результаты встречи и согласовывать дальнейшие шаги?

Тема 6: Организация и проведение деловых приемов и презентаций

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Перечислите основные виды деловых приемов (завтрак, обед, фуршет, коктейль и др.).
2. Какова цель проведения делового приема?
3. Назовите правила рассадки гостей за столом на официальном приеме.
4. Что такое протокол и церемониал при организации приема?
5. Какие требования предъявляются к проведению деловой презентации?
6. Как правильно составить сценарий презентации?
7. Визуальное сопровождение презентации: основные правила оформления слайдов.
8. Как подготовиться к ответам на вопросы аудитории во время презентации?
9. Роль ведущего (модератора) на деловом мероприятии.
10. Этикет поведения гостя на деловом приеме.

Тема 7: Вербальные и невербальные средства общения

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Дайте характеристику вербальной коммуникации. Какие требования предъявляются к речи делового человека?
2. Что такое паралингвистика (интонация, темп, громкость речи) и её роль в общении?
3. Перечислите основные невербальные средства общения (жесты, мимика, позы, контакт глаз).
4. Какие жесты относятся к открытости, закрытости, доминированию?

5. Как интерпретировать мимические выражения лица в деловом контакте?
6. Что такое проксемика? Дистанции общения в деловой среде.
7. Роль визуального контакта в установлении доверия.
8. Как распознать неуверенность или обман по невербальным сигналам?
9. Конгруэнтность (соответствие) вербальных и невербальных сообщений.
10. Культура речи: чистота, логичность, уместность, выразительность.

Тема 8: Особенности межкультурной коммуникации

Примерные вопросы для защиты реферата:

1. Что такое межкультурная коммуникация и почему она важна в современном бизнесе?
2. Охарактеризуйте высококонтекстуальные и низкоконтекстуальные культуры (Э. Холл).
3. Модель культурных измерений Г. Хофстеде: индивидуализм/коллективизм, дистанция власти и др.
4. Особенности делового этикета в странах Восточной Азии (Китай, Япония, Корея).
5. Специфика делового общения с партнерами из арабских стран.

Тема 9: Этика и этикет делового общения

Примечание: тема пересекается с предыдущими, но может акцентировать обобщающие аспекты.

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Что такое «деловое общение» и каковы его основные виды?
2. Назовите принципы этичного поведения в конфликтных ситуациях.
3. Этические нормы общения с трудными партнерами и клиентами.
4. Понятие «коммуникативная компетентность» и её составляющие.
5. Как управлять эмоциями в деловом общении?
6. Этические аспекты критики и замечаний в адрес коллег.
7. Роль комплимента в деловом общении и правила его использования.
8. Этикет общения в социальных сетях и профессиональных сообществах.
9. Как отказать собеседнику, не нарушая этических норм?
10. Ответственность за слова и обещания в деловой среде.

Тема 10: Контрольная точка 2

Вопросы для коллоквиума (20 вопросов):

1. Подготовка к переговорам: цели, сбор информации, формирование делегации.
2. Стратегии и тактики ведения переговоров.
3. Метод принципиальных переговоров (Гарвардский проект).
4. Национальные стили ведения переговоров (американский, японский, российский и др.).
5. Техники аргументации и убеждения в ходе деловой беседы.
6. Преодоление тупиковых ситуаций и возражений на переговорах.
7. Виды деловых приемов и их протокольное значение.
8. Организация деловой презентации: от идеи до реализации.
9. Подготовка помещения, рассадка, встреча гостей – протокольные детали.
10. Вербальные средства общения: техника речи, словарный запас, речевые обороты.
11. Невербальные средства общения: классификация жестов, поз, мимики.
12. Интерпретация невербальных сигналов в деловом взаимодействии.
13. Проксемика: зоны и дистанции в общении с разными партнерами.
14. Активное слушание как важнейший элемент деловой коммуникации.
15. Межкультурные различия в невербальной коммуникации.
16. Культурные измерения по Хофстеде и их влияние на бизнес-процессы.
17. Особенности делового этикета в странах Западной Европы (Германия, Франция, Великобритания).
18. Деловая этика и этикет в арабских и мусульманских странах.
19. Этические дилеммы в деловом общении и способы их разрешения.
20. Интеграция этических принципов в корпоративную культуру компании.

**Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Вопросы к зачету

1. Предмет этики как науки.
2. История возникновения этики.
3. Теоретическая этика.
4. Национально-культурные ценности в этике делового общения.
5. Деловые приемы и их виды.
6. Философские и религиозные основы деловой этики.
7. Этика успеха и деловая этика.
8. Нравственная жизнь организации.
9. Культура делового общения по телефону.
10. Деловая этика и международный протокол.
11. Правила деловой этики и поведение в конкретных ситуациях.
12. Фирменная культура и фирменный стиль.
13. Основные элементы делового общения – субординация.
14. Правила этики служебных отношений.
15. Техника ведения деловых переговоров.
16. Просодические (речевые) и экстралингвистические (паузы, смех ит.д) средства общения.
17. Деловая этика в Японии.
18. Этикет в деловом общении.
19. Деловое общение и его составляющие.
20. Этикет на официальных мероприятиях.
21. Основные элементы делового общения – представления.
22. мидж деловой женщины.
23. Этические традиции российского предпринимательства.
24. Техническое обеспечение этики делового общения.
25. Современные этические принципы делового поведения сформулированные Л.Хосмером.
26. Основные положения современной деловой этики.
27. Этикет – понятие, история возникновения.
28. Основные личностные качества человека для успешного делового взаимодействия.
29. Коммуникативная культура.
30. Основные элементы делового общения – приветствие.
31. Имидж делового мужчины.
32. Основные элементы делового общения – обращения.
33. Ритуалы и церемонии в деловой жизни.
34. Визитная карточка – виды, история возникновения.
35. Деловые подарки и сувениры.
36. Невербальные средства общения.
37. Кинеситические формы (взгляд, позы, мимика и т.д) делового общения.
38. Коммуникативные жесты и их значение.
39. Деловая этика в Европе и Америке.
40. Проксемические (дистанция) средства общения.
41. История возникновения первых профессионально-этических кодексов.
42. Поведение в самолете.
43. Поведение в театре.
44. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
45. Рассадка гостей за столом.
46. Правила поведения за столом. Этикет еды.
47. Презентации. Национальные особенности делового общения.
48. Эпистолярный этикет.
49. Поведение в магазине.
50. поведение в гостинице.
51. Характеристика приемов.

52. Подготовка и проведение приемов.
53. Понятие о профессиональной этике.
54. Происхождение профессиональной этики.
55. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России.
56. Деловые подарки и сувениры.
57. Этические нормы деловых связей.
58. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
59. Европейская деловая культура.
60. Профессионализм как нравственная черта этики.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Деловые приемы.
2. Виды и особенности деловых приемов.
3. Деловой этикет.
4. Этикет деловых приемов и презентаций
5. Подготовка и проведение презентаций.
6. Гостевой этикет и деловые приемы.
7. Способы организации и этапы проведения презентаций.
8. Виды презентаций.
9. Презентация как вид делового общения
10. Элементы и обстоятельства деловых презентаций.
11. Презентация как форма даровой коммуникации.
12. Требования делового этикета при проведении презентаций.
13. Подготовка и проведение приемов.
14. Характеристика приемов.
15. Правила поведения за столом.
16. Столовый этикет.
17. Подготовка и проведение презентаций.