

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.03.2025 08:08:05
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 26.08.2024 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Профессиональная этика и этикет»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета, магистратуры

«Туризм и индустрия гостеприимства»

наименование образовательной программы

43.03.02 «Туризм»

шифр, наименование направления подготовки

Составитель

Тарасова Е.В., доцент, высшей школы туризма и социальных технологий, кандидат педагогических наук, доцент

ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-3	Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере туризма и гостеприимства	ИПК-3.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций туристского и гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам ИПК-3.2. Соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: этику сферы сервиса и услуг; этику партнерских отношений; эстетику обслуживания

Уметь: соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в процессе обслуживания потребителей услуг организаций сферы сервиса

Владеть: навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	ТЕМА 1. Предмет профессиональной этики. Основные этические концепции.	ПК-3
2	ТЕМА 2. Профессиональная и предпринимательская этика	ПК-3
3	ТЕМА 3. Этика деловых и партнерских отношений в сфере сервиса	ПК-3
4	ТЕМА 4. Этикет как социальное явление. История мирового этикета.	ПК-3
5	ТЕМА 5. Требования современного этикета. Этикет делового человека.	ПК-3

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачёт.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к зачету

ПК-3.Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере туризма и гостеприимства

1.Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность», их происхождение и историческое развитие.

2. Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики.

3. Функции профессиональной этики, их особенности.

4. Основные принципы профессиональной этики.

5. Основные принципы делового этикета.

6. Кодекс работника сферы туризма.

7. Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса.

8. Этические правила служебного поведения работника сферы туризма.

9. Нравственные требования, предъявляемые к работникам сферы туризма.

10. Внешний вид и поведение работника сферы туризма.

11.Понятие «профессиональная этика». Принцип научной правдивости профессиональной этики. Принцип нравственной ответственности.

12.Понятия «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» служащего.

13. Понятия «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность». Внешние формы поведения. Социальная обусловленность взаимодействия, привязанности, поддержки, уважения, признания.

14. Принцип субординации. Субординация в условиях демократического общества.

15. Понятие стиля руководства. Критерии оптимального руководства.

16. Повседневный этикет делового человека – культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинство.

17. Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников сферы туризма. Типы взаимоотношений в коллективе.

18. Элементы административно-речевого этикета.

19. Этические нормы публичных выступлений.

20. Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами.

21. Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении.

22. Понятия о психических процессах, их виды: познавательные, волевые, эмоциональные.

23. Понятия и виды психических свойств: темперамент, направленность, способности, характер.

24. Кинесика и деловой этикет.

25. Понятие конгруэнтности в ситуациях делового взаимодействия.

26. Основные составляющие профессиональной деятельности.

27. Понятие мотивации. Виды потребностей человека. Иерархия потребностей.

28. Коллектив как вид социальной организации.

29. Социально-психологические аспекты формирования коллектива.

30. Понятие психологического климата коллектива.

31. Факторы, влияющие на психологический климат коллектива.

32. Понятие социальной адаптации в коллективе.

33. Понятие делового общения, его особенности и основная задача.

34. Организация пространства в деловом и межличностном общении (по Э. Холлу).

35. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностьное.
36. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.
37. Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.
38. Формы делового общения: спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.
39. Техника ведения переговоров.
40. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей).
41. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.
42. Методы управления конфликтной ситуацией.
43. Психологические типы собеседников.
44. История возникновения и развития риторики.
45. Основные риторические средства.
46. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы.
47. Правила деловой переписки.
48. Этикет общения на работе.
49. Протокол и этикет в деловом общении.
50. Этикет телефонного разговора.
51. Этикет зарубежных путешествий.
52. Использование мобильных телефонов в общественных местах.
53. Этикет деловых приемов.
54. Оформление и использование визитных карточек.
55. Виды визитных карточек и их характеристика.
56. Моральные качества субъектов предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
57. Этические аспекты сервисной деятельности.
58. Основные принципы этикета сотрудника сферы сервиса.
59. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей).
60. Этические приемы разрешения конфликтов в сфере сервиса

Тест промежуточной аттестации

ПК-3. Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере туризма и гостеприимства

Тема 1. Предмет профессиональной этики. Основные этические концепции.

1. «Чтобы поступать морально, надо исходить из своих эгоистических интересов, но только при этом следует эти интересы понимать разумно» — принцип
 - утилитаризма
 - прагматизма
 - эволюционной этики
 - разумного эгоизма
2. Человек охватывает своим взглядом весь мир с помощью
 - мировоззрения
 - закона
 - справедливости
 - совести
3. Идеалы истины, добра, красоты были впервые предложены
 - Платоном
 - Гуссерлем
 - Фалесом
 - Пифагором
4. Патриотизм как нравственная ценность
 - характерен для слабых государств
 - присущ большим народам

- стоит у истоков всей европейской цивилизации
- остался в наследство от империй
- 5. Создающиеся самим человеком факторы наступления счастья — это
 - объективные
 - философские
 - правовые
 - субъективные
- 6. Патриотизм — категория этики, выражающая
 - постоянную готовность служить и работать на благо человечества
 - национальную исключительность
 - неразрывную связь личных интересов с интересами страны
 - обособленность своей страны от всего мира
- 7. Вежливость представляет собой моральное качество
 - определяющее обычную любезность человека в цивилизованном обществе
 - характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом общения с окружающими
 - которое должно проявляться только в общении со знакомыми, близкими, сослуживцами
 - появляющееся в повышенной любезности хорошо воспитанного человека
- 8 Вера, надежда, любовь — это смыслобизненные идеалы
 - философские
 - личностные
 - общественные
 - правовые

Тема 2. Профессиональная и предпринимательская этика.

1. Имя и отчество подчиненных руководителю
 - желательно помнить только у пожилых сотрудников
 - помнить не обязательно
 - желательно помнить только у «передовых» сотрудников
 - желательно помнить у всех сотрудников
2. Основные уровни трудовой дисциплины
 - производственный, распределительный, потребительский и стимулирующий
 - экономический, социальный, моральный, воспитательный и административный
 - материальный, духовный, естественный и биологический
 - экономический, политический, натуральный и физический
3. Какие из социальных норм относятся к поведенческим:
 - прагматические
 - языковые нормы
 - правовые
 - моральные
 - каноны искусства
4. Самоценность общения
 - имеет лишь относительное значение
 - не имеет места в реальной действительности
 - имеет место в реальной действительности
 - является принадлежностью теории
5. Существуют две группы факторов, способствующих наступлению счастья, — это
 - субъективные и объективные
 - добро и зло
 - трансцендентные и трансцендентальные
 - честь и достоинство
6. Длительное удовлетворение жизнью называется
 - совестью
 - свободой
 - счастьем
 - ответственностью
7. Уважение - это

- настроение
- чувство
- дисциплина поведения, умение считаться со значимостью других
- настроение и чувство

8. Политические свободы предоставляют личности и обществу право действовать в соответствии с системой

- моральной ответственности граждан
- прав и обязанностей граждан и государства
- неограниченных прав граждан
- юридических норм государства

Тема 3. Этика деловых и партнерских отношений в сфере сервиса

1. Содержание профессиональной этики

- объяснение простых профессиональных норм морали
- прояснение норм и требований морали
- раскрытие общественной морали в понимании добра и зла к данному виду профессии
- раскрытие профессиональной морали и оформление профессионального кодекса

2. К вербальным средствам общения относятся:

- устная речь
- письменная речь
- устная и письменная речь
- интонации голоса

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- жесты
- позы
- мимика
- все перечисленные
- выражение лица

4. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- необходимо контролировать свои движения и мимику
- стараться интерпретировать реакции партнера
- понимать язык невербальных компонентов общения
- пользоваться всеми вышеперечисленными пунктами

5. Конфликт – это:

- борьба мнений
- спор, дискуссия по острой проблеме
- противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

- соперничество, направленное на достижение победы в споре
- столкновение противоположных позиций

6. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- служебной сфере
- сфере общения
- процесс взаимодействия в личном плане

7. Специфической особенностью делового общения является...

- неограниченность во времени
- регламентированность
- отсутствие норм и правил
- разговор по душам

8. Этика делового общения по вертикали («снизу – вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:

- между руководителями
- между коллегами
- подчиненного к своему руководителю
- руководителя к подчиненному

Тема 4. Этикет как социальное явление. История мирового этикета.

1. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут
- необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников
- совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего

2. Будучи руководителем, кого вы приветствовали бы первым:

- вашего секретаря
- охранника вашей организации
- уборщицу вашей организации
- рядового сотрудника
- любого, кого встретите
- руководителя вышестоящей структуры.

3. Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:

- до 24 часов
- до 20 часов
- до 22 часов
- до 18 часов

4. Подбирая себе гардероб, человек:

- создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе

- руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»
- должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди

5. Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характер он носит, тем:

- наряднее вам следует выглядеть
- проще должен быть ваш гардероб
- ярче должен быть ваш гардероб

6. Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:

- всегда
- на мероприятиях, важных для вас
- только на официальных мероприятиях

Тема 5. Требования современного этикета. Этикет делового человека.

1. Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:

- костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке
- костюм темно-бордового или синего цвета; пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке
- костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу

2. На формальные встречи женщина может надевать:

- деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы

- костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей
- деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани

3. Когда уместно приходить на встречи в повседневной одежде?

- всегда
- только на неофициальные, неторжественные мероприятия
- когда нет возможности переодеться после работы

4. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:

- должность сотрудника
- служебный телефон
- домашний адрес сотрудника
- фамилия, имя
- название фирмы
- почтовый адрес фирмы

5. Визитная карточка фирмы не содержит:
 - полное официальное название фирмы
 - логотип
 - почтовый адрес
 - адрес в Интернете
 - телефоны секретариата
 - банковские реквизиты
 - направление деятельности фирмы
6. Первый вручает свою визитную карточку:
 - младший по должности
 - старший по должности
7. Надписи на визитной карточке принято делать:
 - в правом верхнем углу
 - в левом верхнем углу
 - в левом нижнем углу
 - в правом нижнем углу
8. При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым подает руку:
 - тот, кого представляли
 - мужчина – женщине,
 - младший – старшему
 - тот, кому представляли
9. Первыми приветствуют:
 - младшие по возрасту, рангу – старшего
 - мужчина – женщину
 - те, кто первыми заметили человека
 - все присутствующие – входящую в помещение женщину
 - собравшиеся – входящего
10. Закончите фразу: —Согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...:
 - опаздывающий – ожидающего
 - старший – младшего
 - стоящий – проходящего
 - находящийся в помещении – входящего
11. Обращение «ты» допустимо:
 - в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку
 - в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге
 - во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты».