

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:45:59
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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

М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по
дисциплине **«Профессиональная этика и этикет»**

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 4 семестре

43.03.03. Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
очная
2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Профессиональная этика и этикет». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Профессиональная этика и этикет» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело

2. Разработчик: Огаркова И.В., доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат педагогических наук, доцент

3. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. – зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Гарбузова Т.Г. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Емцева Н.С. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Шрайнер Анастасия Васильевна - директор ООО «Территория туризма»

4.Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Профессиональная этика и этикет».

28 марта 2022 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код оцениваемой компетенции, индикатора (ов)	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой дисциплины)	Средства и технологии оценки	Вид аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства
ИД-1 ПК-11 ИД-2 ПК-11	№1-16	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
	№1,4,7,9	Доклад	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола
	№1-16	Экзамен	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену

2. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенции(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
ПК-11 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках				
ИД-1 ПК-11 Ведет переговоры с потребителями и партнерами	Не способен провести переговоры с потребителями и партнерами, не	С трудом организывает переговоры с потребителями и партнерами, не	На достаточно хорошем уровне способен провести переговоры с потребителями и партнерами, в том числе на иностранных	На высоком профессиональном уровне способен провести переговоры с потребителями и

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

продуктов.	продуктов	по реализации гостиничных продуктов	языках, может согласовать условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов	партнерами, в том числе на иностранных языках, успешно согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов
ИД-2 ПК-11 Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	Не способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	С трудом осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	На достаточно хорошем уровне способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	На высоком профессиональном уровне осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
4 семестр			
1	Собеседование по темам 1-6	4 неделя	20
2	Собеседование по темам 7-12	8 неделя	20
3	Собеседование по темам 13-16	12 неделя	15
	Итого за 4 семестр		55
	Итого		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставленный студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные сроки, определяется следующим образом.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	
Действителен с 20.08.2021 по 20.08.2022	Итого за текущий контроль

Рейтинговый балл (в % от максимального)

<i>задания</i>	<i>балла за контрольное задание)</i>
<i>Отличный</i>	<i>100</i>
<i>Хороший</i>	<i>80</i>
<i>Удовлетворительный</i>	<i>60</i>
<i>Неудовлетворительный</i>	<i>0</i>

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе*

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций

Вопросы к экзамену (4 семестр)

Базовый уровень

Вопросы для проверки уровня обученности

Знать

1. Разграничение понятий «этика, мораль, нравственность».
2. Понятие и сущность этики. Категории этики. Основные направления этики.
3. Основные этапы развития этики.
4. Религиозное этическое учение (Конфуций, Будда, Иисус Христос, Моисей, Мухаммед).
5. Философские этические учения (Кант, Ницше, Сократ, Эпикур, Л.Н.Толстой, А.Швейцер).
6. Дать определения понятиям «безответственное поведение персонала», «деловой этикет», «долг», «достоинство», «корпоративная культура», «конфликт».
7. Дать определения понятиям «мораль», «оценка моральная», «поступок», «этика», «профессиональная этика», «общегражданский этикет».
8. Дать определения понятиям «профессиональная этика работников сервиса», «справедливость», «совесть», «социальная ответственность и

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

цели», «такт», «стеклянный потолок».

9. Дать определения понятиям «тактичность», «требование моральное», «этика», «этикет», «этика бизнеса», «формализм».

10. Дать определения понятиям «этические кодексы», «содержание профессиональной этики», «рабочая группа», «права потребителей», «поведение человека», «манипулирование».

...

**Уметь,
Владеть**

1. Принципы персональной, профессиональной, всемирной этики.
2. Социальные функции профессиональной этики.
3. Профессиональное поведение работников сферы услуг.
4. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работников контактной зоны.
5. Этические особенности деловой беседы.
6. Этика и этикет делового телефонного разговора.
7. Классификация психотипов личностей.
8. Типы взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный.
9. Стили управления (авторитарный, демократический, либеральный стили).
10. Внешний вид сотрудников. Культура одежды делового человека.
11. Особенности общения за столом.
12. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
13. Кодекс профессиональной этики работников сферы услуг.
14. Профессиональная зрелость рабочей группы.
15. Особенности делового общения и этикета у разных народов (Австралия, Африка).
16. Особенности делового общения и этикета у разных народов (страны Ближнего Востока).
17. Особенности делового общения и этикета у разных народов (страны Запада).
18. Особенности делового общения и этикета у разных народов (Греция, Израиль).
19. Особенности делового общения и этикета у разных народов (Индия, Китай, Япония).
20. Основные понятия об этикете. Виды этикета.

Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Различные подходы в изучении морали.
2. Структура морали.
3. Функции морали.
4. Понятие «профессиональная этика». Содержание профессиональной этики.
5. Виды профессиональной этики.
6. Специфика делового общения.
7. Этические основы профессиональной деятельности.
8. Особенности написания резюме.
9. Подарки в деловом мире.
10. Происхождение и сущность морали. Теории происхождения морали.

...

Уметь, Владеть	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	профессионализма.
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6	компетентность работника
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна	
	4. Стили управления.	
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		

5. специфика формирования имиджа делового человека.
6. Специфика организации деловых совещаний.
7. Тактические приемы ведения переговоров.
8. Способы повышения этического уровня организации.
9. Выбор оптимального стиля руководства.
10. Создание имиджа современного делового человека.
11. Организация приемов (коктейль, ленч, фуршет, чай, дипломатический прием). Презентация.
12. Значение учета этических и психологических особенностей бизнеса разных стран.
13. Социально-психологические особенности рабочей группы.
14. Морально-психологический климат коллектива.
15. Понятие корпоративной культуры. Корпоративный имидж.
16. Проблема лидерства.
17. Роль руководителя в становлении коллектива.
18. Основные правила застольного этикета.
19. Значение визитной карточки в деловом мире. Оформление визитной карточки.
20. Особенности делового этикета. Правила делового этикета.

1. Критерии оценивания компетенций*

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он усвоил программный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. При этом допускается наличие неточностей в изложении материала. Также студент может испытывать некоторые затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, не выполняет практические работы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**.

Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
<i>Отличный</i>	100
<i>Хороший</i>	80
<i>Удовлетворительный</i>	60

Неудовлетворительный
0

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенции ПК-11.

В экзаменационный билет включаются 2 вопроса. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины, сущности профессиональной этики и этикета. Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками проведения устных форм делового общения, умение работать в коллективе. Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

Вопросы для собеседования по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Базовый уровень

Тема 1. Понятие этики как науки.

1. Разграничение понятий «этика, мораль, нравственность».
2. Понятие и сущность этики.

Тема 2. Основные этические учения.

1. Основные этические религиозные учения.
2. Основные этические философские учения.

Тема 3. Мораль как предмет этики.

1. Происхождение и сущность морали.
2. Различные подходы в изучении морали.

Тема 4. Содержание профессиональной этики.

1. Понятие «профессиональная этика».

Тема 5. Нравственные аспекты личности и профессиональной деятельности.

1. Этика как методологическая основа нравственного воспитания в процессе

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Тема 6. Этика профессионального общения.

1. Служебный этикет
2. Понятие и нравственные принципы профессионального общения.

Тема 7. Основные элементы делового этикета.

1. Визитные карточки.

Тема 8. Взаимосвязь этики и этикета.

1. Нравственные качества человека.

Тема 9. Нормы речевого этикета.

1. Формулы речевого этикета.

2. Правила и нормы речевого этикета в начале общения.

Тема 10. Этика специалиста сферы туризма.

1. Кодекс профессиональной этики.

2. Профессиональная этика в индустрии гостеприимства.

Тема 11. Специфика организации устных форм делового общения.

1. Виды устного делового общения.

2. Функции делового общения.

Тема 12. Проблема этических отношений в коллективе.

1. Социально-психологические особенности рабочей группы.

2. Профессиональная зрелость рабочей группы.

Тема 13. Корпоративная культура.

1. Понятие корпоративной культуры.

2. Виды корпоративной культуры.

Тема 14. Управленческая этика.

1. Этика и этикет в системе «руководитель – подчиненный».

2. Традиционная классификация стилей руководства.

Тема 15. Этика партнерских отношений в индустрии гостеприимства.

1. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.

2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Тема 16. Этикет как социальное явление.

1. История мирового этикета.

2. Требования современного этикета.

Повышенный уровень

Тема 1. Понятие этики как науки.

1. Категории этики.

2. Основные этапы развития этики.

3. Основные направления этики.

Тема 2. Основные этические учения.

1. Античная и средневековая этика.

2. Этика эпохи Нового времени и Просвещения.

3. Современные этические теории.

Тема 3. Мораль как предмет этики.

1. Структура морали.

2. Функции морали.

Тема 4. Содержание профессиональной этики.

1. Содержание профессиональной этики.

Тема 5. Нравственные аспекты личности и профессиональной деятельности.

1. Проблемы нравственного воспитания в современных условиях.

Тема 6. Этика профессионального общения.

1. Профессиональное слушание: его сущность и содержание.

2. Этика профессиональных межличностных и межгрупповых отношений в коллективе сотрудников.

Тема 7. Основы этикета делового этикета.

1. Деловый этикет в устной форме.

Тема 8. Этика делового этикета.

1. Нравственные требования к общению.

Сертификат:

12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец:

Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Тема 9. Нормы речевого этикета.

1. Правила и нормы речевого этикета в процессе общения: формулы вежливости и взаимопонимания.

Тема 10. Этика специалиста индустрии гостеприимства.

1. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работников контактной зоны.
2. Культура поведения работника индустрии гостеприимства.

Тема 11. Специфика организации устных форм делового общения.

1. Этика и этикет делового телефонного разговора.
2. Деловая беседа. Переговоры.

Тема 12. Проблема этических отношений в коллективе.

1. Типы взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный.
2. Морально-психологический климат коллектива.
3. Классификация психотипов личностей.

Тема 13. Корпоративная культура.

1. Способы повышения этического уровня организации.

Тема 14. Управленческая этика.

1. Авторитарный, демократический и либеральный стили руководства.
2. Понятие корректирующего поведения руководителя.

Тема 15. Этика партнерских отношений индустрии гостеприимства.

1. Правила поведения в условиях конфликта.
2. Профилактика стрессов в деловом общении.
3. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Тема 16. Этикет как социальное явление.

1. Особенности невербального общения разных странах.
2. Международный этикет.

1. Критерии оценивания компетенций.

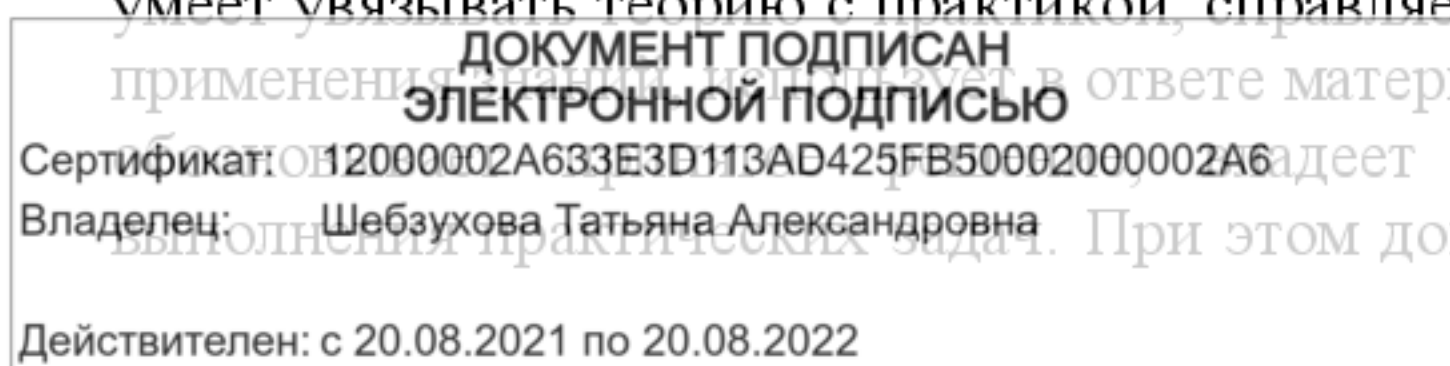
Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он усвоил программный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. При этом допускается наличие неточностей в изложении



материала. Также студент может испытывать некоторые затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, не выполняет практические работы.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенции ПК-11 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках..

Для подготовки к данному оценочному мероприятию базового уровня необходимо подготовить и представить результаты мониторинга в виде статьи или доклада. При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить научный доклад и презентацию. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист студента (ки) _____ Ф.И.О., № гр.					
Оценка складывается как среднее арифметическое из пяти оценок: правильность ответа; умение приводить различные точки зрения на анализируемую проблему; умение приводить примеры; умение отвечать на дополнительные вопросы; владение навыками анализа					
Оценка правильности ответа	Оценка умения приводить примеры	Оценка умения приводить различные точки зрения	Оценка умения отвечать на дополнительные вопросы	Оценка владения навыками анализа текстов по дисциплине	Итоговая оценка
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022 ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ					

	анализируемую проблему				

Перечень дискуссионных тем для круглого стола по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Базовый уровень

Тема 1. Понятие этики как науки.

1. Понятие и предмет этики.
2. Составные части этики.

Тема 4. Содержание профессиональной этики.

1. Понятие об этикете.
2. Происхождение профессиональной этики.

Тема 10. Этика специалиста индустрии гостеприимства.

1. Этика в сфере индустрии гостеприимства.
2. Принципы работы сотрудника в сфере индустрии гостеприимства.

Тема 12. Проблема этических отношений в коллективе.

1. Теоретические основы принципов этики деловых отношений.
2. Этические нормы руководства коллективом.

Повышенный уровень

Тема 1. Понятие этики как науки.

1. Этика как теория морали.
2. Прикладная этика.

Тема 2. Основные этические учения.

1. Современные этические теории.
2. Эволюционная этика.

Тема 4. Содержание профессиональной этики.

1. Профессионализм как нравственная черта личности.
2. Виды профессиональной этики.
3. Необходимые профессиональные, человеческие качества.

Тема 10. Этика специалиста индустрии гостеприимства.

1. Профессиональная этика и этикет в сфере индустрии гостеприимства.
2. Принципы профессиональной этики общения персонала индустрии гостеприимства.

1. Критерии оценивания компетенций.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат Владелец:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их

выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенции ПК-11 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках..

Для подготовки к данному оценочному мероприятию базового уровня необходимо подготовить и представить результаты мониторинга в виде статьи или доклада. При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить научный доклад и презентацию. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, логичность и последовательность изложения материала.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Оценка складывается как среднее арифметическое из пяти оценок: правильность ответа; Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		Ф.И.О., № гр.
---	--	---------------

умение приводить различные точки зрения на анализируемую проблему; умение приводить примеры; умение отвечать на дополнительные вопросы; владение навыками анализа					
Оценка правильности ответа	Оценка умения приводить различные точки зрения на анализируемую проблему	Оценка умения приводить примеры	Оценка умения отвечать на дополнительные вопросы	Оценка владения навыками анализа текстов по дисциплине	Итоговая оценка

Вопросы к экзамену
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Базовый уровень

Вопросы для проверки уровня обученности

Знать

1. Разграничение понятий «этика, мораль, нравственность».
2. Понятие и сущность этики. Категории этики. Основные направления этики.
3. Основные этапы развития этики.
4. Религиозное этическое учение (Конфуций, Будда, Иисус Христос, Моисей, Мухаммед).
5. Философские этические учения (Кант, Ницше, Сократ, Эпикур, Л.Н.Толстой, А.Швейцер).
6. Дать определения понятиям «безответственное поведение персонала», «деловой этикет», «долг», «достоинство», «корпоративная культура», «конфликт».
7. Дать определения понятиям «мораль», «оценка моральная», «поступок», «моральное сознание», «профессиональная этика», «общегражданский этикет».
8. Дать определения понятиям «профессиональная этика работников сервиса», «справедливость», «совесть», «социальная ответственность и цели», «такт», «стеклянный потолок».
9. Дать определения понятиям «тактичность», «требование моральное», «этика», «этикет», «этика бизнеса», «формализм».
10. Дать определения понятиям «этические кодексы», «содержание профессиональной этики», «рабочая группа», «права потребителей», «поведение человека», «манипулирование».

...

Уметь, Владеть

1. Принципы персональной, профессиональной, всемирной этики.
2. Социальные функции профессиональной этики.
3. Профессиональное поведение работников сферы услуг.
4. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работников контактной зоны.
5. Этические особенности деловой беседы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

002A633E3D113AD425FB50002000002A6ОВ личностей.
ухова Татьяна Александровна
9. Стили управления (авторитарный, демократический, либеральный стили).

10. Внешний вид сотрудников. Культура одежды делового человека.
11. Особенности общения за столом.
12. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
13. Кодекс профессиональной этики работников сферы услуг.
14. Профессиональная зрелость рабочей группы.
15. Особенности делового общения и этикета у разных народов (Австралия, Африка).
16. Особенности делового общения и этикета у разных народов (страны Ближнего Востока).
17. Особенности делового общения и этикета у разных народов (страны Запада).
18. Особенности делового общения и этикета у разных народов (Греция, Израиль).
19. Особенности делового общения и этикета у разных народов (Индия, Китай, Япония).
20. Основные понятия об этикете. Виды этикета.

Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Различные подходы в изучении морали.
2. Структура морали.
3. Функции морали.
4. Понятие «профессиональная этика». Содержание профессиональной этики.
5. Виды профессиональной этики.
6. Становление этики бизнеса как научной дисциплины. Структура этики бизнеса.
7. Условия формирования цивилизованной этики.
8. Этический кодекс предпринимателя.
9. Подарки в деловом мире.
10. Происхождение и сущность морали. Теории происхождения морали.

...

Уметь, Владеть

1. Стадии и уровни профессионализма.
2. Профессиональная компетентность работника
3. Современные концепции этики бизнеса (религиозная концепция).
4. Современные концепции этики бизнеса (утилитаризм).
5. Современные концепции этики бизнеса (деонтическая этика).
6. Современные концепции этики бизнеса (этика справедливости).
7. Тактические приемы ведения переговоров.
8. Способы повышения этического уровня организации.
9. Выбор оптимального стиля руководства.
10. Создание имиджа современного делового человека.
11. Организация приемов (коктейль, ленч, фуршет, чай, дипломатический прием). Презентация.
12. Значение учета этических и психологических особенностей бизнеса разных стран.
13. Социально-психологические особенности рабочей группы.
14. Морально-психологический климат коллектива.

15. Принципы делового общения. Корпоративный имидж.

16. Принципы делового общения.

17. Принципы делового общения в становлении коллектива.

18. Основные правила застольного этикета.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

19. Значение визитной карточки в деловом мире. Оформление визитной карточки.
20. Особенности делового этикета. Правила делового этикета.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Текущий контроль

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенции ПК-11 Способен осуществлять профессиональные коммуникации, в том числе на

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2 вопроса. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины, сущности рекламной

деятельности в гостиничном бизнесе. Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками разработки рекламных кампаний, умение дать анализ рекламной деятельности, основываясь на требованиях, предъявляемых к рекламе в сфере туризма. Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

Оценочный лист студента (ки) _____ Ф.И.О., № гр.					
Оценка складывается как среднее арифметическое из пяти оценок: правильность ответа; умение приводить различные точки зрения на анализируемую проблему; умение приводить примеры; умение отвечать на дополнительные вопросы; владение навыками анализа					
Оценка правильности ответа	Оценка умения приводить различные точки зрения на анализируемую проблему	Оценка умения приводить примеры	Оценка умения отвечать на дополнительные вопросы	Оценка владения навыками анализа текстов по дисциплине	Итоговая оценка

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022