

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)
«15» января 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

Профессиональная этика и этикет

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес процессами в сфере услуг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Доцент

(подпись) Гутько Е.Ю.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории

(подпись) Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Профессиональная этика и этикет»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Кодексы поведения людей, действующих в специфических условиях их взаимоотношений в сфере определенной профессии, — это:

- А) Прикладная этика;
- Б) Этика межличностного общения;
- В) Профессиональная этика;

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

2. Выберите один правильный ответ

Профессиональная этика относится к:

- А) Теории морали;
- Б) Нормативной этике;
- В) Прикладной этике;

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

3. Выберите один правильный ответ

Профессиональный этикет в психолого-педагогической деятельности представляет собой:

- А) Совокупность выработанных в педагогической среде специфических правил общения, поведения, внешнего вида специалистов, профессионально занимающихся образованием подрастающего поколения;
- Б) Функции, специфику содержания принципов и этических категорий;
- В) Совокупность нравственных чувств специалиста.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

4. Выберите один правильный ответ

Психологические качества, характеризующие «слабого руководителя»:

- А) Неумение работать с документами;
- Б) Самоустранение от принятия решения;
- В) Слабая интуиция;

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

5. Выберите один правильный ответ

Какие функции выполняют социальные нормы в обществе?

- А) Воспитательную, правоохранительную;
- Б) Оценочную, обще социальную, экономическую;
- В) Регулятивную, оценочную, трансляционную;

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

6. Выберите один правильный ответ

Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- А) Альтруизм;
- Б) Толерантность;
- В) Честолюбие;

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

7. Выберите один правильный ответ

Функция морали, направляющая и корректирующая практическую деятельность человека с точки зрения учета интересов других людей, общества:

- А) Регулятивная;
- Б) Воспитательная;
- В) Прогрессирующая;

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствия профессиональной этики и этикета и их описание.

Описание	Этап
1) Определяется морально-психологическими стереотипами и авторитетом морального лидера	А) Этические принципы, доминирующие во внешней для организации среде
2) Смена этих принципов зависит от динамики культурных архетипов в обществе	Б) Нормативные акты, регламентирующие поведение сотрудников организации
3) Корпоративный этический кодекс	В) Коллектив сотрудников компании, чья деятельность определяется моральным климатом организации

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

2. Установите соответствие между стилями профессиональной этики и этикета и их описание.

Характеристика	Стиль
1) Проявляется в приветствии, обращении к человеку, умении помнить его имя и отчество, важнейшие даты его жизни. Непременным условием вежливости является искренность.	А) Вежливость
2) Проявляются во внимании, уважении к тем, с кем общаешься, желании и умении их понять. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу в возрасте, общественном положении, пол, место разговора, наличие или отсутствие посторонних.	Б) Тактичность и чуткость
3) Проявляется, в частности, в умении выслушать, в способности быстро и безошибочно определить реакцию собеседника на то или иное высказывание.	В) Уважение

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите стадии процесса изучения профессиональной этики и этикета:

- А) Рассмотрение человеческой деятельности и уровней её активности;
- Б) Экскурс в историю профессионально-этических кодексов;
- В) Обсуждение проблем этики и морали;
- Г) Представление о взаимосвязи и различии понятий «этика» и «этикет», о базовых элементах делового этикета;
- Д) Раскрытие понятийного поля этики;

Правильный ответ: Ответ: А; Д; В; Б; Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба _____.

Правильный ответ: делового

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Этикетом в письмах следует назвать _____.

Правильный ответ: известные формальности, установленные обычаем

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Если беседа затягивается, руководитель может дать понять, что беседа заканчивается _____.

Правильный ответ: поднимаясь со стула

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Профессиональная этика отражает особенности нравственного сознания, взаимоотношений и поведения людей, обусловленные _____.

Правильный ответ: спецификой профессиональной деятельности

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

5. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Деликатная манера общения подразумевает _____.

Правильный ответ: атрибутивную характеристику стиля работы руководителя

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

6. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и _____.

Правильный ответ: деловой обязательности

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

7. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие: _____.

Правильный ответ: тактичности и деликатности

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Какого соотношение морали и права?

Правильный ответ:

Соотношение морали и права. Единство морали и права: являются разновидностями социальных норм; имеют один и тот же объект регулирования; их основной задачей является упорядочение общественных отношений; основываются на свободе воли индивида; опираются на единый экономический и политический фундамент.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

2. *Ответьте на вопрос:*

Назовите десять основных правил делового этикета?

Правильный ответ:

1. Одеваться соответственно случаю. Одежда должна быть чистой, выглаженной и хорошо сидеть по фигуре.
2. Быть пунктуальным. Всегда приходите вовремя или на несколько минут раньше. Если опоздание неизбежно, нужно как можно скорее сообщить об этом другой стороне.
3. Правильно представляться. Нужно чётко назвать своё имя и дать краткое описание роли или бизнеса. Также следует выучить имя другого человека и использовать его в разговоре.
4. Следить за манерами. Нужно использовать слова «пожалуйста», «спасибо» и «извините меня». Также следует следить за тоном голоса и языком тела, избегать перебивать, говорить слишком громко или использовать оскорбительные выражения.
5. Внимательно слушать. Нужно обращать внимание на то, что говорит другой человек, задавать вопросы и избегать многозадачности или проверки телефона во время разговора.
6. Быть почтительным. Уважение в бизнесе применимо ко всем, независимо от положения или статуса. Также стоит помнить о культурных различиях и избегать делать предположения или суждения, основанные на стереотипах.
7. Незамедлительно принять последующие меры. После встречи или мероприятия нужно отправить благодарственное письмо, электронное письмо или позвонить по телефону, чтобы выразить свою признательность.
8. Использовать надлежащие каналы связи. Для каждой ситуации нужно выбирать соответствующий канал связи. Например, электронная почта может быть более подходящей для официального предложения или подробного отчёта, а телефонный звонок или личная встреча — для деликатного или срочного вопроса.
9. Помнить о конфиденциальности. Нужно помнить о том, кто имеет доступ к конфиденциальной информации, и предпринимать необходимые шаги для её защиты.
10. Быть гибким и адаптируемым. Важно быть открытым для новых идей, новых технологий и новых способов ведения дел. Также нужно быть готовым скорректировать свои планы или подход на основе обратной связи или меняющихся обстоятельств.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Какие преимущества и недостатки профессиональной этики и этикета сотрудника?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Соблюдение профессиональной этики и этикета сотрудником имеет ряд преимуществ. Оно способствует формированию положительного имиджа фирмы, что укрепляет доверие клиентов и партнеров. Также это помогает сократить сроки исполнения договоров, уменьшить количество конфликтов в коллективе и повысить общую эффективность работы, что приносит экономические выгоды. Однако существуют и недостатки. Соблюдение этических норм может требовать значительных затрат, например, на обучение сотрудников или разработку корпоративных стандартов. Кроме того, навязывание определенных норм может вызывать психологическое отторжение у сотрудников, если они противоречат их личным убеждениям или культурным особенностям.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать описание преимуществ (формирование имиджа фирмы, сокращение конфликтов, экономическая выгода) и недостатков (высокая стоимость соблюдения норм, возможное психологическое отторжение).

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК 2.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)