

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 туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

«12» 01 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Этика делового общения»

43.04.02 Туризм

«Технологические системы обеспечения услуг в туристской индустрии»

Разработчик:
Доцент.

(подпись)

Пяткова Н.П.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» января 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой

Свиридова Н.Д.
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Этика делового общения»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Для чего предназначен деловой протокол?

- А) Для регулирования формальных аспектов деловых встреч
- Б) Для установления личных отношений между партнёрами
- В) Для контроля качества продукции
- Г) Для проведения переговоров

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

2. Выберите один правильный ответ

Какое правило соблюдается при составлении официального письма?

- А) Минимум канцеляризов
- Б) Максимальное использование профессиональных терминов
- В) Четкость и лаконичность изложения
- Г) Использование метафор и образных выражений

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

3. Выберите один правильный ответ

Кто выходит первым из здания аэропорта?

- А) Почетный гость;
- Б) Встречающий
- В) Водитель машины;
- Г) Не имеет значения.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

4. Выберите один правильный ответ

С какого действия должна начинаться деловая беседа?

- А) Установление контакта
- Б) Вызвать интерес
- В) Заинтриговать
- Г) Создание благоприятной атмосферы

Правильный ответ: А.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

5. Выберите один правильный ответ

Что является основным этапом деловой беседы?

- А) Выдвижение тезисов
 Б) Аргументированность актуальности вступления
 В) Информирование партнеров
 Г) Принятие решений
 Правильный ответ: А
 Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и его определением

Термин	Определение
1) Деловой этикет	А). Способность грамотно и ясно выражать свои мысли устно и письменно.
2) Речевая культура	Б) Уровень профессионализма и внимания, проявляемый персоналом к клиентам.
3) Культура обслуживания	В) Совокупность норм и правил поведения, регулирующих взаимодействие людей в профессиональной среде.

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б.
 Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

2. Установите соответствие между термином и его определением

Термин	Определение
1) Деловая этика	А) это ориентиры в поведении классов, социальных групп, индивидов, позволяющие оценивать социальные явления, действия и поступки людей, их представления о добре и зле с моральной стороны.
2) Нравственные ценности	Б) совокупность принципов и норм, регулирующих взаимоотношения участников трудового процесса
3) Производственная этика	В) – совокупность нравственных норм и правил поведения предпринимателя, а также требования, предъявляемые обществом к стилю его работы, характеру и способам общения, его моральному облику.

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б
 Компетенции (индикаторы): ПК-45 (ПК-5.1).

3. Установите соответствие между формами делового общения и их характеристикой:

Форма делового общения	Характеристика
1) Переговоры	А). Общение, направленное на достижение договорённостей и соглашений
2) Презентация	Б) Форма письменного делового общения, предполагающая соблюдение определённых стандартов оформления.
3) Деловая встреча	В) Представление продукта, услуги или идеи перед аудиторией
4) Официальное письмо	Г) Встреча, организованная для обсуждения конкретных вопросов или проектов.

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

4. Установите соответствие между стадиями ведения переговоров и их задачей:

Форма делового общения	Характеристика
1) Подготовительный этап	А) Планирование стратегии и сбор информации
2) Основная фаза	Б) Обсуждение позиций и аргументов
3) Заключительный этап	В) Оценка успешности переговоров и извлечение уроков
4) Анализ результатов	Г) Достижение согласия и подписание документов

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-Г, 4-В.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность шагов подготовки к деловым переговорам:

- А) Составление списка вопросов и предложений
- Б) Определение целей переговоров
- В) Анализ информации о партнёре
- Г) Разработка стратегии и тактики переговоров
- Д) Подбор команды переговорщиков
- Е) Выбор времени и места проведения
- Ё) Окончательная проверка готовности

Ж) Подготовка необходимых документов

Правильный ответ: Б, В, Г, А, Ж, Д, Е, Ё.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

2. *Установите правильную последовательность шагов помогут поддерживать этичное поведение на работе:*

А) Честность и открытость в делах

Б) Поддержание профессионального внешнего вида

В) Уважение коллег и начальства

Г) Соблюдение корпоративных стандартов

Д) Стремление к профессиональному развитию

Е) Своевременное выполнение обязанностей

Ё) Эффективное использование рабочего времени

Правильный ответ: Г, Б, В, А, Е, Ё, Д.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

3. *Установите правильную последовательность правил поведения на переговорах:*

А) Уважение мнения оппонента

Б) Использование аргументов в поддержку своей точки зрения

В) Поддержание доброжелательной атмосферы

Г) Активное слушание собеседника

Д) Готовность к компромиссу

Е) Конструктивное разрешение конфликтов

Ё) Четкое изложение своей позиции

Правильный ответ: В, Г, А, Ё, Б, Д, Е.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

4. *Установите правильную последовательность действий при установлении новых деловых контактов:*

А) Установление первого контакта

Б) Оценка перспектив сотрудничества

В) Реализация совместных проектов

Г) Разработка стратегии взаимодействия

Д) Выполнение обязательств и поддержание связей

Е) Согласование условий работы

Правильный ответ: А, Б, Г, Е, В, Д.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

5. *Установите правильную последовательность действий при проведении деловой встречи:*

А) Вступительное слово ведущего

Б) Презентация темы встречи

В) Ответы на вопросы участников

Г) Начало встречи, приветствие участников

- Д) Определение дальнейших шагов и планов
Е) Обсуждение вопросов повестки дня
Ё) Завершение встречи, прощание
Ж) Подведение итогов встречи
Правильная ответ: Г, А, Б, Е, В, Д, Ж, Ё.
Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

_____ - это такой выбор и такая организация языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных культура речи.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

2. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Дополните правило этикета: "При входе в помещение _____ проходит первым."

Правильный ответ: старший по должности или возрасту

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Дополните рекомендацию по общению с недовольными гостями: При общении с недовольными гостями сотрудники должны _____, чтобы смягчить ситуацию и предложить решение проблемы."

Правильный ответ: проявлять эмпатию и готовность помочь.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Каковы основные различия между неофициальным и официальным стилем общения в деловой среде?

Правильный ответ: Официальный стиль требует большей строгости в формулировке мыслей, тогда как неофициальный допускает эмоциональную окраску. Официальный стиль предполагает употребление специальных терминов и формальной лексики, а неофициальный - просторечий и жаргонизмов

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

2. *Ответьте на вопрос:*

Назовите основные виды совещаний.

Правильный ответ: инструктивное, оперативное, проблемное, научно-техническое.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Назовите основные формы коммуникации.

Время выполнения – 7 мин.

Ожидаемый результат:

Устная коммуникация: диалог, монолог, дискуссия.

Письменная коммуникация: электронная почта, деловые письма, сообщения в социальных сетях.

Невербальная коммуникация: жесты, мимика, контакт глаз.

Визуальная коммуникация: графика, фотографии, видео.

Аудиокоммуникация: телефонный разговор, радиопередача, подкасты.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех форм

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1).

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Этика делового общения» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.02 Туризм.

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 43.04.02 Туризм.

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)