

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Баскакова Наталья Ивановна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 10.07.2023 14:30:46  
Уникальный программный ключ:  
9dc4f904b97d8bf18fd5ed4040135cc3d02568ad

Бюджетное образовательное учреждение высшего образования Чувашской Республики  
«Чувашский государственный институт культуры и искусств» Министерства культуры,  
по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики



УТВЕРЖДАЮ  
И. о. декана факультета культуры  
БОУ ВО «ЧГИКИ»  
Министерства культуры Чувашии  
Илларионова Л.В.  
«03» апреля 2023 г.

**Фонд  
оценочных средств  
по учебной дисциплине**

B1.O.02.05

**Профессиональная этика**  
B1.O.02 Информационно-коммуникативный модуль

Направление подготовки  
**51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия**

Направленность (профиль)  
**Культурный туризм и экскурсионная деятельность**

Уровень образования  
**Высшее образование – бакалавриат**

Квалификация  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

Чебоксары  
2023 г.

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

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты (этапы формирования компетенции)		
	теоретический <i>знает</i>	модельный <i>умеет</i>	практический <i>владеет</i>
<p>Способен применять полученные знания в области культуроведения и социокультурного проектирования в профессиональной деятельности и социальной практике (ОПК-1)</p> <p>ИОПК-1.1. Применяет полученные знания в области культуроведения; маркетинговые методы изучения социокультурных потребностей различных групп населения.</p> <p>ИОПК-1.2. Обеспечивает сбор, анализ и структурирование информации с критической оценкой эффективности методов современной науки и целесообразности применения культурологических знаний в профессиональной деятельности.</p> <p>ИОПК-1.3. Обладает навыками применения исследовательских и проектных методов, навыками сбора, обработки, анализа и обобщения информации.</p>	<p>основы культуроведения; основные концепции современного музея как социокультурного института;</p> <p>принципы, методики и технологии сохранения историко-культурного наследия;</p> <p>маркетинговые методы изучения социокультурных потребностей различных групп населения</p>	<p>собирать информацию с обращением к различным источникам, анализировать информацию;</p> <p>характеризовать музей как особый социальный институт, его миссию, социальную роль, функции;</p> <p>изучать сложившуюся социальную ситуацию, участвовать в определении приоритетных направлений музейного проектирования; планировать и организовывать использование ресурсов музея или учреждения музейного типа для осуществления основных направлений музейной деятельности</p>	<p>технологией музейного проектирования; навыками сбора, обработки, анализа и обобщения информации о приоритетных направлениях музейной деятельности;</p> <p>навыками разработки и обоснования проектов и программ сохранения и актуализации историко-культурного и природного наследия; понятийным аппаратом в области музеологии</p>
<p>Способен соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики (ОПК-3)</p> <p>ИОПК-3.1. Обеспечивает</p>	<p>нормы и правила межличностного взаимодействия;</p> <p>гражданский и деловой этикет; номенклатуру и назначение документов, регламентирующих профессиональную деятельность;</p>	<p>адекватно оценивать результаты своей профессиональной деятельности на основе требований профессиональных стандартов и норм профессиональной этики.</p>	<p>навыками применения профессиональных стандартов и норм профессиональной этики;</p> <p>навыками самооценки, критического анализа особенностей своего профессионального поведения.</p>

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты (этапы формирования компетенции)		
	теоретический <i>знает</i>	модельный <i>умеет</i>	практический <i>владеет</i>
<p>регламентацию профессиональной деятельности, требований профессиональных стандартов в музейной сфере, определяет нормы профессиональной этики работников музейной сферы ИОПК-3.2.</p> <p>На основе требований профессиональных стандартов и норм профессиональной этики оценивает результаты своей профессиональной деятельности. ИОПК-3.3.</p> <p>Обеспечивает применение профессиональных стандартов, навыков самооценки, физического анализа особенностей своего профессионального поведения.</p>	<p>информационную природу и психологические механизмы формирования имиджа; структуру корпоративного и личного имиджа в музейной сфере</p>		

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

№	Разделы (темы) дисциплины	Средства оценивания, используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Показатели формирования компетенции (образовательные результаты)		
			ОПК-1, ОПК-3		
			<i>знает</i>	<i>умеет</i>	<i>владеет</i>
1	Профессиональная этика: сущность, классификация, функции	ОК-2 Выступление с сообщением	+	+	
2	Принципы профессионального этикета и этики в сервисе	ОК-1 Контрольная работа № 1	+		+
		ОК-2 Выступление с сообщением	+	+	+
3	Этика сферы бизнеса и услуг	ОК-1 Контрольная работа № 1	+		+
		ОК-2 Выступление с сообщением	+	+	+
4	Управленческая этика	ОК-2 Выступление с сообщением	+	+	
5	Деловой этикет	ОК-1 Контрольная работа № 2	+		+
		ОК-2 Выступление с сообщением	+		+
6	Спор и конфликт в профессиональной	ОК-1 Контрольная работа № 2	+	+	+

	деятельности. Переговоры как преодоление конфликтных ситуаций	ОК-2 Выступление с сообщением	+	+	+
7	Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	ОК-1 Контрольная работа № 2	+	+	+
		ОК-2 Выступление с сообщением	+	+	+
8.	Промежуточная аттестация	ОС-3 Зачет			

### 3. Формы текущего контроля и критерии оценивания

#### 3.1. Контрольная работа

Контрольная работа выполняется в виде тестирования.

#### Контрольная работа № 1

##### ВАРИАНТ 1

1. Термин «этика» происходит от:

- а) латинского слова;
- б) греческого слова;
- в) французского слова.

2. Первыми формами морали было:

- а) обычаи;
- б) этикет;
- в) табу, или запреты.

3. Как осуществляется взаимодействие морали и искусства?

- а) через категорию трагического в искусстве;
- б) через категорию прекрасного, или эстетического в искусстве;
- в) через категорию комического в искусстве.

4. Гедонизм как направление в античной этике высшим благом для человека признавал:

- а) удовольствие;
- б) счастье;
- в) отрешение от страстей.

5. Процесс секуляризации морали, т. е. отделение ее от церкви и религии произошел:

- а) в Средние века;
- б) в Эпоху Возрождения;
- в) в Новое время.

6. Кто сформулировал принцип эгоизма в морали, трактуемой как сообразность поведения человека с его внутренними силами, с его природой и разумом?

- а) Фридрих Гегель;
- б) Иммануил Кант;
- в) Людвиг Фейербах.

7. Термин «нравственность» происходит от

- а) латинского слова;
- б) русского слова;
- в) английского слова.

8. Моральный, нравственный поступок человека – это  
а) поступок, соответствующий приказу, постановлениям властей;  
б) соответствующий закону;  
в) соответствующий убеждениям, принципам человека.

9. Императивность как свойство морали выражается в  
а) ритуализация человеческого общения, т. е. в создании ритуалов, обычаев и др.;  
б) требования к человеку выполнения предписаний морали;  
в) формировании у человека нравственных норм.

10. К школе киников (циников) в этике принадлежал  
а) Д. Дидро;  
б) И. Кант;  
в) Антисфен.

11. Первая систематическая работа по этике – «Никомахова этика» – принадлежит  
а) Эпикуру;  
б) Платону;  
в) Аристотелю.

12. Выберите утверждение, соответствующее материалистическому подходу к изучению морали  
а) мораль имеет божественное происхождение;  
б) мораль имеет априорную сущность;  
в) мораль изменяется вместе с человеком и обществом.

13. Как вы думаете  
а) религиозный человек обязательно нравствен;  
б) религиозность сама по себе не гарантирует нравственности;  
в) религиозный человек безнравствен.

14. Высшим благом в философии гедонизма является:  
а) физическое удовольствие;  
б) духовное удовольствие;  
в) знание.

15. Трактат «Государь», где провозглашено, что для достижения благой цели хороши все средства, написал  
а) Лоренцо Валла;  
б) Джордано Бруно;  
в) Николо Макиавелли.

16. Пессимистическая концепция мира, который является «худшим из миров», потому что в нем происходит «борьба всех против всех», принадлежит  
а) Фридриху Ницше;  
б) Людвигу Фейербаху;  
в) Артуру Шопенгауэру.

17. Произведение этической мысли «Опыты», где утверждается, что человек должен руководствоваться прежде всего, опытом, подвергать все сомнению и стремиться жить в согласии с законами природы, принадлежит:

- а) Фрэнсису Бэкону;
- б) Мишелю Монтеню;
- в) Томасу Гоббсу.

18. Марксистско-ленинская этическая теория утверждала в морали (выберите несоответствующее утверждение)

- а) социоцентризм, т. е. подчинение интересов индивида интересам класса общества, партии;
- б) аскетизм, т. е. отказ человека от счастья, удовольствий, наслаждения, собственности;
- в) достижение человеком наслаждения, блаженства.

19. Гуманизм как этический принцип был сформулирован

- а) в античную эпоху;
- б) в советское время;
- в) в эпоху Возрождения.

20. Ниже перечислены функции этикета в современном общении и взаимоотношениях людей. Отметьте определение, которое не относится к функциям этикета

- а) эстетическая функция;
- б) антиконфликтная функция;
- в) экономическая функция.

## ВАРИАНТ 2

1. Основателем этики как науки явился

- а) Сократ;
- б) Платон;
- в) Аристотель.

2. Автором книги «Тотем и табу» является

- а) Эрих Фромм;
- б) Карл Маркс;
- в) Зигмунд Фрейд.

3. Научное открытие сегодня должно быть

- а) свободно от моральных оценок;
- б) несвободно от моральных оценок;
- в) должно определяться моральной ответственностью ученого перед обществом.

4. Основателем гедонизма был

- а) Г. Гегель;
- б) Аристип;
- в) Демокрит.

5. Этика эпохи Возрождения характеризуется такими принципами, как

- а) теоцентризм;
- б) антропоцентризм;
- в) индивидуализм.

6. Кто из философов Нового времени сформулировал принципы морали сверхчеловека, находящегося по ту сторону добра и зла?

- а) Джон Стюарт Милль;

- б) Фридрих Ницше;
- в) Карл Маркс.

7. Марксистско-ленинская этическая теория утверждала в морали (выберите соответствующие утверждения)

- а) социоцентризм, т. е. подчинение интересов индивида интересам класса общества, партии;
- б) аскетизм, т. е. отказ человека от счастья, удовольствий, наслаждения, собственности;
- в) достижение человеком наслаждения, блаженства.

8. Труд Н. Макиавелли, провозглашающий, что для достижения благой цели хороши все средства

- а) «Опыты»;
- б) «Капитал»;
- в) «Государь».

9. Труд Аристотеля, представляющий собой первую систематическую работу по этике

- а) «Опыты»;
- б) «Никомахова этика»;
- в) «Государь».

10. В одном из изданий, вышедших в 1980 гг., утверждается, что этикет «часто является узаконенной формой лицемерия в повседневных взаимоотношениях людей». Вы согласны?

- а) да;
- б) нет.

11. Термин «мораль» происходит от

- а) греческого слова;
- б) латинского слова;
- в) итальянского слова.

12. Элементами структуры морали являются

- а) принципы, идеалы убеждения человека;
- б) приказы, постановления властей;
- в) юридические законы.

13. Вычеркните определение, которое не относится к функциям морали

- а) регулятивная;
- б) коммуникативная;
- в) экономическая.

14. Киники (циники) в этике провозглашали высшим благом для человека

- а) достижение счастья;
- б) достижение блаженства;
- в) духовную свободу.

15. Мораль эпохи Нового времени, т. е. буржуазного общества, имеет следующий характер

- а) корпоративна;
- б) индивидуалистична;
- в) гуманистична.

16. Теория утилитаризма в этике, согласно которой в основе морали может лежать стремление человека к выгоде и пользе «как наибольшему счастью наибольшего числа людей» принадлежит

- а) Бенедикту Спинозе;
- б) Адаму Смиту;
- в) Джону Стюарту Миллю.

17. Телесное удовольствие является высшим благом для

- а) софизма;
- б) гедонизма;
- в) идеализма.

18. Как осуществляется взаимодействие морали и искусства?

- а) через категорию комического в искусстве;
- б) через категорию прекрасного, или эстетического в искусстве;
- в) через категорию трагического в искусстве.

19. Долг как категория этики – это

- а) обязанности человека по отношению к людям, обществу, государству;
- б) личная задача человека, сформулированная им на основе требований нравственности в равной степени относящихся ко всем людям;
- в) требования общества к человеку.

20. Этическую концепцию «непротивления злу насилием» разработал

- а) В. С. Соловьев;
- б) Л. Н. Толстой;
- в) Н. А. Бердяев.

#### Ключи к тестовым заданиям

№ п/п	Вариант 1	Вариант 2
1	б	а
2	в	в
3	а	а
4	а	б
5	б	б, в
6	в	б
7	б	а, б
8	в	в
9	б	б
10	в	б
11	в	б
12	в	а
13	б	в
14	а	а
15	в	б
16	в	в
17	б	б
18	в	в
19	в	в
20	в	в



## ВАРИАНТ 1

1. Отвечать на телефонный звонок следует

- а) между первым и третьим звонком;
- б) после третьего звонка;
- в) на четвертом звонке.

2. При сопровождении гостя до номера сотрудник отеля должен передвигаться

- а) рядом с гостем;
- б) на полшага впереди гостя;
- в) на полшага позади гостя.

3. При входе в лифт

- а) сотрудник отеля должен пропустить гостя вперед;
- б) сотрудник отеля должен войти в лифт первым;
- в) сотрудник отеля должен войти в лифт одновременно с гостем.

4. Выберите правильный алгоритм действий сотрудника отеля при возникновении конфликтной ситуации

- а) выслушать гостя до конца, принести извинения, высказать свою точку зрения;
- б) изолировать гостя, выслушать, предложить варианты решения проблемы;
- в) изолировать гостя, пригласить руководителя или компетентного сотрудника для решения проблемы.

5. Отвечать на электронные письма необходимо

- а) на все;
- б) на все, кроме рекламных и коммерческих предложений;
- в) только на письма, требующие ответа.

6. Что из нижеперечисленного есть моветон

- а) вставить (для мужчины), чтобы поздороваться;
- б) класть дамскую сумку или ее содержимое на стол;
- в) передавать общие блюда за столом против часовой стрелки.

7. Сотрудник отеля должен поприветствовать гостя

- а) сразу, как гость попал в поле зрения сотрудника;
- б) на расстоянии 1–2 м;
- в) перед тем, как гость собрался обратиться к сотруднику отеля.

8. Запретные темы для поддержания беседы

- а) политика и экономика;
- б) культура и спорт;
- в) религия и национальность.

9. При случайной встрече сотрудника «неконтактной» зоны с гостем

- а) следует пройти мимо максимально незамеченным;
- б) следует избежать встречи (развернуться, свернуть);
- в) следует смотреть в глаза, улыбаться и приветствовать.

10. На рабочем месте допускается размещение

- а) памятных сувениров;
- б) поздравительных открыток;

в) семейного фото.

11. Требуется ли лицензия на гостиничную деятельность?

- а) да;
- б) нет;
- в) в отдельных случаях;
- г) для отдельных категорий гостиниц.

12. Является ли классификация гостиниц в Российской Федерации обязательной процедурой?

- а) да;
- б) нет;
- в) в отдельных случаях;
- г) для отдельных категорий гостиниц.

13. Сертификация гостиничных услуг в Российской Федерации является

- а) обязательной процедурой для всех средств размещения;
- б) добровольной процедурой;
- в) обязательной процедурой для отдельных категорий средств размещения;
- г) обязательной процедурой для средств размещения с номерным фондом свыше 50 номеров.

14. При регистрации гостя в отеле гостиница обязана

- а) взять с гостя согласие на обработку персональных данных;
- б) требовать оплаты услуг в полном объеме;
- в) проводить гостя до номера;
- г) все ответы верны.

15. Сколько категорий номеров утверждено системой классификации гостиниц в Российской Федерации?

- а) 5;
- б) 8;
- в) 10;
- г) 12.

16. Книга отзывов и предложений должна предоставляться гостю в следующих случаях

- а) в присутствии третьих лиц;
- б) по письменному заявлению гостя;
- в) по первому требованию гостя;
- г) с разрешения уполномоченного сотрудника гостиницы.

17. Правила проживания в гостинице должны быть размещены

- а) в службе приема и размещения и в каждом номере;
- б) в службе приема и размещения;
- в) в каждом номере;
- г) в службе приема и размещения, в каждом номере и на официальном сайте гостиницы.

18. К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник

- а) не владеющий, как минимум, одним иностранным языком;

- б) не прошедший медицинский осмотр;
- в) не прошедший стажировку;
- г) не имеющий специального образования.

19. Отель обязан предоставить следующие услуги без дополнительной платы

- а) предоставление кипятка;
- б) доставка еды и напитков в номер;
- в) вызов такси;
- г) предоставление зонта.

20. Какого профстандарта не существует?

- а) управляющий гостиничного комплекса;
- б) работник по приему и размещению гостей;
- в) специалист по бронированию;
- г) горничная.

## ВАРИАНТ 2

1. Наименование и фирменное наименование исполнителя гостиничных услуг должно быть доведено до сведения потребителя посредством размещения информации

- а) на вывеске около входа в гостиницу;
- б) в уголке потребителя;
- в) на официальном сайте гостиницы;
- г) не требует размещения.

2. Правила проживания в гостинице должны быть размещены

- а) в службе приема и размещения;
- б) в каждом номере;
- в) в службе приема и размещения и в каждом номере;
- г) в службе приема и размещения, в каждом номере и на официальном сайте гостиницы.

3. Предъявленный гостем следующий документ не может быть принят как документ, удостоверяющий личность гражданина и дающий право на регистрацию в гостинице

- а) паспорт гражданина СССР;
- б) водительское удостоверение;
- в) свидетельство о рождении;
- г) паспорт иностранного гражданина.

4. Гостиница, по просьбе гостя, обязана предоставить следующие услуги без дополнительной платы

- а) доставка еды и напитков в номер;
- б) вызов такси;
- в) предоставление зонта;
- г) предоставление кипятка.

5. Оплата за «ранний заезд» (с 0 часов 00 минут до расчетного часа) должна взиматься в следующем порядке

- а) за сутки проживания;
- б) в объеме, установленном гостиницей, но не превышающем плату за половину суток;

- в) не может взиматься;
- г) в виде фиксированной суммы, установленной гостиницей.

6. Какого профстандарта не существует?

- а) руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц;
- б) горничная;
- в) работник по приему и размещению гостей;
- г) специалист по бронированию.

7. Какой из нижеперечисленных нормативных актов, регулирующих гостиничную деятельность, не утратил юридическую силу?

- а) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования»;
- б) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
- в) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»;
- г) Национальные стандарт РФ ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».

8. К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник

- а) не владеющий, как минимум, одним иностранным языком;
- б) не имеющий специального образования;
- в) не прошедший медицинский осмотр;
- г) не прошедший стажировку.

9. Уборка номера в гостинице должна производиться

- а) ежедневно;
- б) через день;
- в) по мере необходимости;
- г) по стандартам, установленным гостиницей.

10. Какой из нижеперечисленных номеров должен быть оборудован мини-кухней, предназначенной для приготовления пищи?

- а) сиют;
- б) апартамент;
- в) студия;
- г) люкс.

11. В каких помещениях гостиницы разрешается курить?

- а) в специально оборудованных помещениях;
- б) во всех помещениях;
- в) в номерах «для курящих»;
- г) на территории гостиниц курение запрещено.

12. Каков порядок взимания платы за выезд гостя после расчетного часа?

- а) почасовая оплата;
- б) оплата за половину суток;
- в) в порядке, установленном гостиницей;
- г) не может взиматься.

13. Как часто персонал гостиницы должен проходить медицинский осмотр?

- а) один раз в квартал;
- б) один раз в год;
- в) однократно при приеме на работу;
- г) в порядке, установленном в гостинице.

14. Какая из нижеперечисленных услуг может предоставляться гостиницей не в полном объеме или не предоставляться вообще?

- а) уборка номера;
- б) доставка корреспонденции;
- в) доставка еды в номер;
- г) предоставление утюга, гладильной доски.

15. Книга отзывов и предложений должна предоставляться гостю в следующих случаях (условиях)

- а) по первому требованию гостя;
- б) по письменному заявлению гостя;
- в) с разрешения уполномоченного сотрудника гостиницы;
- г) в присутствии третьих лиц.

16. Классификация средств размещения в Российской Федерации проходит в соответствии со следующим НПА.

- а) Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»;
- б) Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- в) Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
- г) Рекомендациями ВТО (Всемирной туристской организации).

17. Классификацией гостиниц в Российской Федерации предусмотрено следующее количество категорий средств размещения

- а) 3 категории средств размещения;
- б) 4 категории средств размещения;
- в) 5 категорий средств размещения;
- г) 6 категорий средств размещения

18. При проведении процедуры оценки персонала в процессе классификации гостиниц и иных средств размещения не проверяется знание

- а) санитарно-эпидемиологических норм и правил;
- б) правил пожарной безопасности;
- в) инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;
- г) философских основ этики и этикета.

19. Гарантированное бронирование – это

- а) вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до его прибытия;
- б) вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до определенного часа текущего дня;
- в) вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до определенного часа дня, следующего за днем запланированного заезда;
- г) вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

20. Постановка на миграционный учет в отеле производится в следующем порядке:

а) все иностранные граждане, лица без гражданства, российские граждане должны быть поставлены на учет в течение 24 часов;

б) все иностранные граждане, лица без гражданства, российские граждане, кроме граждан, зарегистрированных в регионе по месту нахождения гостиницы, должны быть поставлены на учет в течение 24 часов;

в) все иностранные граждане, лица без гражданства должны быть поставлены на учет в течение 24 часов;

г) все иностранные граждане, лица без гражданства, российские граждане должны быть поставлены на учет до окончания их пребывания в отеле.

### Ключи к тестовым заданиям

№ п/п	Вариант 1	Вариант 2
1	б	а, б, в
2	б	в
3	б	б
4	а	б, г
5	б	б
6	б	г
7	а	а
8	а	в
9	в	а
10	в	б, г
11	а	г
12	г	а
13	а	б
14	г	б, в
15	а	а
16	в	а
17	а	г
18	г	а, б, в
19	а, в	а
20	в	в

Если тест выполняется в ходе текущей аттестации, то он оценивается из расчета один балл за правильный ответ. Максимальное количество баллов за одно тестовое задание 10 баллов. Выполнение тестового задания засчитывается в случае более 50 % – 100 % правильных ответов. 50 % и менее правильных ответов – задание не засчитывается.

### 3.2. Выступление с сообщением

Выступление на практическом занятии является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на практических занятиях, организованных в традиционной форме обучения. Выступление на практическом занятии может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов и презентаций, проблемных вопросов. Выступление на практическом занятии, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление с презентацией.

Примерные темы выступлений:

1. Сущность этики, структура, условия и предпосылки. Генезис этики.
2. Сущность этики определяется единством научного знания и предмета, который в нем отражен.
3. Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике.
4. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания.

5. Виды этических норм: общие, групповые, личностные.
6. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений.
7. Ролевая структура личности служащего и этические принципы и нормы.
8. Этика сферы услуг.
9. Принципы современного этикета.
10. Этикет делового человека.
11. Культура одежды делового человека.
12. Бизнес и этика: возможности взаимодействия.
13. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт.
14. Проблема внедрения этических принципов в бизнес.
15. Этика партнерских отношений.
16. Две нормативные модели этики бизнеса: теория общественного договора и теория заинтересованных сторон и их влияние на этические нормы и ценности корпорации.
17. Профессиональная этика менеджмента.
18. Понятие профессиональной этики менеджмента и ее особенности.
19. Взаимосвязь общей теоретической этики с этикой менеджмента.
20. Нравственные нормы как структурный компонент профессиональной этики менеджмента.
21. Роль этических норм и ценностей в практической работе менеджера.
22. Этические приемы эффективного руководства.
23. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности.
24. Служебный этикет.
25. Создание профессионального имиджа.
26. Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин.
27. Служебный этикет.
28. Деловые приветствия и представления.
29. Искусство деловой беседы.
30. Телефонный этикет.
31. Деловой этикет в переписке.
32. Этикет в туристической деятельности
33. Дорожный этикет.
34. Международный этикет.
35. Как вести себя в особых случаях.
36. Мужчины и женщины как коллеги.
37. Этические нормы и правила проведения рекламной компании туристической фирмы.
38. Правила поведения за столом и ресторанный этикет.
39. Понятие о правилах вежливости каждого народа: национальных традициях, обычаях и международного этикета.
40. Характеристика основных правил, рекомендуемых путешественникам европейским управлением по туризму.
41. Представление о структуре переговоров.
42. Логика и сценарии переговоров в вертикальном и горизонтальном измерении.
43. Переговоры как действия по правилам.
44. Конфликты делового партнерства.
45. Функции конфликтов. Способы их разрешения.
46. Меры по предотвращению конфликтов.
47. Моббинг как этико-психологическая форма принуждения и подавления человека независимо от его ранга на рабочем месте
48. Современные проблемы макроэтики.
49. Основные проблемы микроэтики.

## 50. Этика как наука и явление духовной культуры.

### **Критерии оценивания выступления на практическом занятии:**

Оценка за текущую работу на практических занятиях, проводимую в форме устного опроса знаний студентов, выполненных практических заданий и проблемных вопросов осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Оценивание ответа студента производится по следующей шкале баллов:

5–6 баллов выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий, используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы. Студент демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы;

4 балла выставляется, если студент показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы. Студент демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при ответе на вопросы;

2–3 балла выставляется, если студент в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы. Студент затрудняется с правильной оценкой предложенного задания, дает неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя;

1 балл выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы. Студент дает неверную оценку ситуации.

### **4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **4.1. Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)**

1. Сущность этики, структура, условия и предпосылки. Генезис этики.
2. Сущность этики определяется единством научного знания и предмета, который в нем отражен.
3. Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике.
4. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания.
5. Виды этических норм: общие, групповые, личностные.
6. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений.
7. Ролевая структура личности служащего и этические принципы и нормы.
8. Этика сферы услуг.
9. Принципы современного этикета.
10. Этикет делового человека.
11. Культура одежды делового человека.
12. Бизнес и этика: возможности взаимодействия.
13. Этика деловых отношений.
14. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт.
15. Проблема внедрения этических принципов в бизнес.
16. Этика партнерских отношений.
17. Две нормативные модели этики бизнеса: теория общественного договора и теория заинтересованных сторон и их влияние на этические нормы и ценности корпорации.
18. Профессиональная этика менеджмента.



19. Понятие профессиональной этики менеджмента и ее особенности.
20. Взаимосвязь общей теоретической этики с этикой менеджмента.
21. Нравственные нормы как структурный компонент профессиональной этики менеджмента.
22. Роль этических норм и ценностей в практической работе менеджера.
23. Этические приемы эффективного руководства.
24. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности.
25. Служебный этикет.
26. Создание профессионального имиджа.
27. Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин.
28. Служебный этикет.
29. Деловые приветствия и представления.
30. Искусство деловой беседы.
31. Телефонный этикет.
32. Деловой этикет в переписке.
33. Этикет в туристической деятельности
34. Дорожный этикет.
35. Международный этикет.
36. Как вести себя в особых случаях.
37. Мужчины и женщины как коллеги.
38. Этические нормы и правила проведения рекламной компании туристической фирмы.
39. Правила поведения за столом и ресторанный этикет.
40. Понятие о правилах вежливости каждого народа: национальных традициях, обычаях и международного этикета.
41. Характеристика основных правил, рекомендуемых путешественникам европейским управлением по туризму.
42. Представление о структуре переговоров.
43. Логика и сценарии переговоров в вертикальном и горизонтальном измерении.
44. Переговоры как действия по правилам.
45. Конфликты делового партнерства.
46. Функции конфликтов.
47. Меры по предотвращению конфликтов.
48. Моббинг как этико-психологическая форма принуждения и подавления человека независимо от его ранга на рабочем месте.
49. Современные проблемы макроэтики.
50. Основные проблемы микроэтики.

### **Критерии оценивания степени сформированности компетенций на зачете при использовании балльно-рейтинговой системы**

Оценка / баллы	Критерии оценки степени сформированности компетенций
Зачтено (17–32 балла)	Оценка «зачтено» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами и др.); в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал четкие, конкретные ответы, показывая умение выделить существенные и несущественные моменты материала.
Не зачтено (16 и менее баллов)	Оценка «не зачтено» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, понятиях, терминах); в ответе отсутствуют выводы, сформированность умений не показана.

#### 4.2. Критерии оценивания степени сформированности компетенций обучающихся по итогам 2 семестра в результате зачета

Оценка / баллы	Критерии оценки степени сформированности компетенций
Зачтено (более 100 баллов)	Оценка «зачтено» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами и др.); в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал четкие, конкретные ответы. Показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.
Не зачтено (100 и менее баллов)	Оценка «не зачтено» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, понятиях, терминах); в ответе отсутствуют выводы, сформированность умений не показана.

#### 5. Образовательные технологии

Наиболее приемлемыми для формирования данных компетенций являются следующие образовательные технологии:

– технология коммуникативного обучения – направлена на формирование коммуникативной компетентности студентов, которая является базовой. Необходимой для адаптации к современным условиям коммуникативной культуры;

– технология модульного обучения – предусматривает деление содержания дисциплины на модули / разделы. Интегрированные в общий курс;

– информационно-коммуникационные технологии – расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы учащихся и повышению их познавательной активности; в рамках информационно-коммуникационных технологий выделяются два вида технологий:

1) технология использования компьютерных программ – позволяет эффективно дополнить процесс обучения предмета на всех уровнях; мультимедийные программы предназначены как для аудиторной. Так и внеаудиторной самостоятельной работы студентов;

2) интернет-технологии – предоставляют широкие возможности для поиска информации. Разработки международных научных проектов. Ведения научных исследований;

– технология индивидуального обучения – помогает реализовывать личностно-ориентированный дифференцированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности учащихся;

– технология тестирования – используется для контроля уровня усвоения знаний в рамках модуля на определенном этапе обучения;

– технология обучения в сотрудничестве – реализует идею взаимного обучения. Осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач;

– технология развития критического мышления – способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации. Умению отбирать необходимую информацию для решения поставленной задачи.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Основная литература

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник для вузов : в 2 ч. Ч. 2 / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – Москва : Юрайт, 2022. – 258 с. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. – URL: <https://urait.ru/bcode/490537>.
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов : в 2 ч. Ч. 1 / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – Москва : Юрайт, 2022. – 231 с. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. – URL: <https://urait.ru/bcode/489295>.
3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие / Л. И. Чернышова. – Москва : Юрайт, 2022. – 161 с. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. – URL: <https://urait.ru/bcode/490073>.

### Дополнительная литература

1. Козловская, Т. Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. – Оренбург : ОГУ, 2015. – 217 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/98101>.
2. Крохина, Н. А. Этикет и протокол делового общения : учебное пособие / Н. А. Крохина. – Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. – 383 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=63939](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63939).
3. Культура речи и деловое общение : учебник / В. В. Химик, В. Д. Бояркина, Н. А. Буре [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. – Москва : Юрайт, 2022. – 308 с. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. – URL: <https://urait.ru/bcode/489529>.
4. Назарова, Ю. В. Профессиональная этика : учебное пособие / Ю. В. Назарова. – Тула : ТГПУ, 2017. – 337 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/101527>.
5. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие. – Барнаул : АлтГИК, 2020. – 241 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/172632>.
6. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / А. А. Федюлин, Л. А. Ульянченко, Н. Г. Новикова [и др.]. – Москва : Финансовый университет, 2014. – 192 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/152010>.
7. Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И. М. Фатеева. – Москва : МИРБИС/Директ-Медиа, 2016. – 269 с. : ил. – Текст : электронный // Университетская библиотека ONLINE. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>.
8. Штукарева, Е. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е. Б. Штукарева. – Москва : Перо, 2015. – 315 с. – Текст : электронный // Университетская библиотека ONLINE. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>.

**ЛИСТ**  
**согласования фонда оценочных средств**

Направление подготовки: 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

Направленность (профиль): Культурный туризм и экскурсионная деятельность

Дисциплина: Профессиональная этика

Форма обучения: очная

Учебный год: 2023-2024

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин, протокол № 8 от «28» марта 2023 г.

Ответственный исполнитель:

заведующий кафедрой ГСЭД

должность



подпись

Фомин Э.В.

расшифровка подписи

03.04.2023

дата

Исполнитель:

доцент кафедры ГСЭД

должность



подпись

Фомин Э.В.

расшифровка подписи

03.04.2023

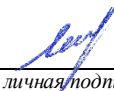
дата

---

**СОГЛАСОВАНО:**

И.о. декана факультета культуры

наименование факультета



личная подпись

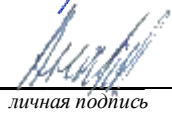
Илларионова Л.В.

расшифровка подписи

03.04.2023

дата

Заведующий кафедрой СКБД



личная подпись

Андреев Г.И.

расшифровка подписи

03.04.2023

дата

Заведующая научной библиотекой



личная подпись

Илларионова О.В.

расшифровка подписи

03.04.2023

дата

Представитель УМО



личная подпись

Федорова Н.К.

расшифровка подписи

03.04.2023

дата

---

