



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ **В.В.Новикова**
«__» _____ **2020 г.**

Комплект
контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине
ОП.13 Профессиональная этика и этикет
основной профессиональной образовательной программы
специальности СПО

43.02.11 - «Гостиничный сервис»

Ижевск, 2020

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 43.02.11 - «Гостиничный
сервис».

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная
организации «Высший инженерный колледж»

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № _____ «___» _____ 20____ г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /
расшифровка подписи

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3. Оценка освоения учебной дисциплины.....	9
3.1. Формы и методы оценивания.....	9
3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины.....	9
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	14
5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины.....	19

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины *«Профессиональная этика и этикет»* обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.11 - «Гостиничный сервис» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную и общекультурную компетенцию:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- 31: взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;
- 32: роли и ролевые ожидания в общении;
- 33: виды социальных взаимодействий;
- 34: механизмы взаимопонимания в общении;
- 35: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- 36: этические принципы общения;
- 37: способы разрешения конфликтов.

Уметь:

- У1: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У2: использовать приемы саморегуляции;

Перечень формируемых компетенций:

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

Общекультурными:

ОК-6 - работать в коллективе и в команде, обеспечить ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;

Профессиональными:

ПК-5.5 - оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

Формой аттестации по учебной дисциплине является контрольная работа.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У1: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.	Задания для практических занятий. Задания для внеаудиторной самостоятельной работы.
У2: использовать приемы саморегуляции;	Проверка конспектов внеаудиторной самостоятельной работы. Устный опрос по теме.	Конспекты внеаудиторной самостоятельной работы. Вопросы к устному опросу.
Знать:		
31: взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения; 32: роли и ролевые ожидания в общении; 33: виды социальных взаимодействий; 34: механизмы взаимопонимания в общении; 35: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 36: этические принципы общения; 37: способы разрешения конфликтов.	Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Проверка конспектов внеаудиторной самостоятельной работы. Устный опрос по теме.	Задания для практических занятий. Задания для внеаудиторной самостоятельной работы. Устный опрос.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1. «Основы профессиональной этики»			<i>Контрольная работа №1</i>	<i>У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7</i>	<i>Вопросы к контрольной работе</i>	<i>У1,У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, ОК6, ПК5.5</i>
Тема 1.1. Основы этических знаний.	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, З1, З2,З6</i>				
Тема 1. 2. Этика Профессионального общения.	<i>Самостоятельная работа, Устный опрос</i>	<i>У1, З1, З2, З5,</i>				
Тема 1.3. Вербальные и невербальные средства делового общения.	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, З1, З2, З5,</i>				
Раздел 2. «Этика и этикет в гостиничном бизнесе»			<i>Контрольная работа №2.</i>	<i>У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7</i>	<i>Вопросы к контрольной работе</i>	<i>У1,У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, ОК6, ПК5.5</i>
Тема 2.1.Историческое развитие морально-этикетных норм.	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, З1, З2, З5</i>				

Тема 2.2. Правила и этикет деловых отношений.	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, 31, 32, 35, 36</i>				
Тема 2.3. Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях.	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, У2, 31, 32, 35, 33, 34, 35, 36, 37</i>				

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Профессиональная этика и этикет», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Формы оценивания: устный опрос, презентация устного сообщения, участие в дискуссии (по 5-балльной системе).

Критерии оценки выступлений (докладов) студентов на семинаре и работы на практических занятиях

«Отлично». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументированно, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

«Хорошо». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

«Удовлетворительно». Выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

«Неудовлетворительно». Выступление (доклад) краткий, неглубокий, поверхностный.

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Раздел 1. Основы профессиональной этики.

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие профессиональной этики.
2. Понятие этикета.
3. Происхождение профессиональной этики.
4. Происхождение этикета.
5. Особенности придворного этикета.
6. Особенности дипломатического этикета.
7. Особенности воинского этикета.
8. Особенности общегражданского этикета.
9. Особенности делового этикета.
10. Этапы развития деловой этики в России.
11. Основные принципы профессиональной этики.
12. Виды профессиональной этики.
13. Кодексы профессиональной этики.

Раздел 2. Этика и этикет в гостиничном бизнесе.

Вопросы для устного опроса:

1. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы?
2. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы?
3. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе?
4. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
5. Каковы главные задачи начального этапа деловой беседы?
6. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
7. Какие существуют способы обеспечения активности участников совещания?
8. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.
9. Раскройте сущность основных подходов ведения переговоров.
10. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.
11. Перечислите правила, помогающие убедить партнера по переговорам.
12. Какие виды деловых приемов Вы знаете?
13. Какие требования предъявляются к одежде на деловых приемах?
14. Какими правилами поведения следует руководствоваться на деловых приемах?
15. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
16. Какие факторы влияют на особенности национального этикета? В чем проявляется их влияние?
17. Как особенности национального этикета проявляются в переговорном процессе?

Контрольная работа №1 (выполняется в форме контрольного тестирования).

Примеры тестовых заданий:

1. В переводе с латинского «мораль» означает:

- А) этикет
- Б) нрав, обычай
- В) поведение

2. Основная функция морали:

- А) регулятивная
- Б) познавательная
- В) исследовательская

4. Мораль пронизывает все сферы человеческой деятельности

- А) нет
- Б) да

5. Что отличает мораль от норм права, традиции и обычая:

- А) детализированные предписания действий
- Б) отсутствие индивидуальной свободы выбора
- В) наличие индивидуальной свободы выбора

6. Несоответствие моральным требованиям перед лицом других, страх перед порицанием извне – это:

- А) стыд
- Б) раскаяние
- В) покаяние

7. Особый морально-психологический механизм, который действует изнутри нашего «Я», проверяя выполнение морального долга:

- А) стыд
- Б) совесть
- В) покаяние

8. Основная функция совести:

- А) самоконтроль
- Б) контроль со стороны других
- В) познание окружающих

9. Осознание своего несоответствия заведомо аморальным требованиям – это:

- А) ложный стыд
- Б) стыд за другого
- В) стыд перед самим собой

10. Общение - это

- А) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности.
- Б) это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека
- В) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями.

11. Выделяют следующие стороны общения:

- А) интерактивная, эмпатийная, содержательная
- Б) перцептивная, коммуникативная, интерактивная
- В) информационная, перцептивная, эмпатийная

12. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:

- А) значение
- Б) понятие
- В) интерпретация

13. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:

- А) действиями
- Б) информацией
- В) знаками

14. Общение, осуществляемое с помощью жестов, мимики и пантомимики, называется:

- А) невербальное
- Б) словесное
- В) вербальное

15. К невербальным элементам общения относятся:

- А) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь
- Б) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;
- В) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика

16. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:

- А) идентификация, эмпатия и рефлексия

- Б) эмпатия, самооценка, интроспекция
- В) идентификация, интроспекция, эмпатия

17.Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это:

- А) интроспекция
- Б) рефлексия
- В) эмпатия

18.Идентификация – это...

- А) способность к постижению эмоционального состояния другого человека – в форме сопереживания
- Б) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности
- В) способом выражения самосознания личности.
- Г) способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

19.Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:

- А) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение
- Б) заражение, внушение, убеждение и подражание
- В) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия

20.Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:

- А) фактор превосходства
- Б) фактор привлекательности
- В) все ответы верны

21.Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:

- А) в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке отдельных качеств неизвестного человека.
- Б) в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека
- В) в том, что чем более внешне привлекателен для нас знакомый человек, тем лучше он во всех отношениях.

Критерии оценки:

- 80-100 % правильных ответов – «отлично».
- 66-79%правильных ответов – «хорошо».
- 50-65%правильных ответов – «удовлетворительно».
- менее 50%правильных ответов – «неудовлетворительно».

Контрольная работа №2 (выполняется в форме контрольного тестирования).

Примеры тестовых заданий:

1. Этикет – явление:

- А) историческое
- Б) природное
- В) социальное

2. Исторический период когда в России усиленно внедрялся западный этикет:

- А) 17 век
- Б) 19 век
- В) 15 в.

3. Обращение формальное – это обращение:

- А) без имени
- Б) по имени 20
- В) по имени отчеству

4. В переводе с французского «этикет»

- А) имидж
- Б) ярлык, этикетка
- В) мораль

5. Характерная черта современного этикета:

- А) демократичность
- Б) жесткая дифференциация по социальным слоям
- В) консерватизм

6. Что можно отнести к протокольным мероприятиям:

- А) беседа
- Б) светский разговор
- В) переговоры

7. Какой метод ведения переговоров можно отнести к более справедливому:

- А) принципиальный
- Б) позиционный
- В) межличностный

8. Результат деловых переговоров фиксируется:

- А) письменным договором
- Б) устным соглашением
- В) устным обещанием

9. Как называется одна из стадий переговоров

- А) стадия игнорирования
- Б) стадия уклонения
- В) стадия обсуждения

10. Отметьте две стороны правил этикета:

- А) Эгоистическая
- Б) морально-этическая
- В) эстетическая

Критерии оценки:

80-100 % правильных ответов – «отлично».

66-79%правильных ответов – «хорошо».

50-65%правильных ответов – «удовлетворительно».

менее 50%правильных ответов – «неудовлетворительно».

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: проведение практических занятий, устного опроса.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение контрольной работы.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» по специальности 43.02.11 - «Гостиничный сервис».

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен**Знать:**

31: взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;

32: роли и ролевые ожидания в общении;

33: виды социальных взаимодействий;

34: механизмы взаимопонимания в общении;

35: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

36: этические принципы общения;

37: способы разрешения конфликтов.

Уметь:

У1: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2: использовать приемы саморегуляции;

Перечень формируемых компетенций:

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

Общекультурными:

ОК-6 - работать в коллективе и в команде, обеспечить ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;

Профессиональными:

ПК-5.5 - оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

Контрольная работа проходит в форме защиты рефератов.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ.

Темы рефератов

1. Мораль как система нравственных требований.
2. Место и роль нравственного сознания в структуре форм общественного сознания.
3. Теория морали и этика бизнеса
4. Современный специалист как нравственная личность
5. Особенности профессиональной этики
6. Корпоративная этика и этикет
7. Повседневный этикет
8. Деловой этикет
9. Международный этикет
10. Дипломатический этикет
11. Общение как социально-психологическая проблема
12. Деловое общение, его виды и формы
13. Этика и этикет делового общения
14. Международные деловые отношения
15. Визитные карточки как средство делового общения
16. Подарки в деловом общении
17. Переписка как фактор делового общения
18. Роль приветствий в деловом общении
19. Фактор представлений собеседников, объема пространства и их общения.
20. Имидж делового человека
21. Элементы профессионального имиджа для мужчин
22. Элементы профессионального имиджа для женщин
23. Стилевые особенности одежды деловых людей Запада, российские традиции
24. Стилевые особенности одежды деловых людей Востока
25. Система жестов в структуре невербального общения
26. Жесты, мимика, походка делового человека
27. Деловой разговор как важный фактор вербального общения
28. Деловые приветствия и представления
29. Основы речевого этикета
30. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
31. Этико-психологический портрет делового человека

- 32. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
- 33. Единство служебной субординации и вежливости членов деловой команды
- 34. Конфликты и конфликтные ситуации.
- 35. Конфликты в деловом общении.
- 36. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
- 37. Особенности деловых переговоров.
- 38. Способы убеждения и аргументирования.
- 39. Особенности публичных выступлений.
- 40. Особенности проведения совещаний.

щите работу,
поступило два
предложения: хорошо
оплачиваемая, но для
вас она
тягостна и не
интересна, и работа с
низким заработком, но
интересная для вас -
ваш
выбор? Обоснование
ответа.

Дисциплина: Профессиональная этика и этикет.
Фамилия, имя, отчество преподавателя:

Группа _____, курс _____, семестр.

Дата проведения:

№ п/п	Ф.И.О. студента	№ зачетной книжки	Отметка о сдаче контрольной работа	Подпись преподавателя
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

Число студентов на к/р: _____ чел.

Число студентов, не явившихся на к/р _____ чел.

Число студентов, не допущенных на к/р _____ чел.

Специалист

ШБ. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата

Критерии	Показатели
Новизна реферированного теста 2 балла	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений
Степень раскрытия сущности проблемы 1 балла	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
Обоснованность выбора источников 1 балл	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме
Соблюдение требований к оформлению, грамотность 1 балл	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения, отсутствие орфографических и синтаксических ошибок - соблюдение требований к оформлению и объему реферата

Максимальный балл за данную контрольную точку составляет 5 баллов.

Критерии оценивания других видов работ (текущий и рубежный контроль):

Критерии оценивания участия в дискуссии:

Оценка «5» (отлично) ставится, если: учащийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи,

аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, учащийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Критерии оценивания устного выступления:

«Отлично». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументированно, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

«Хорошо». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

«Удовлетворительно». Выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

«Неудовлетворительно». Выступление (доклад) краткий, неглубокий, поверхностный.

5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины

Раздел 1. Основы профессиональной этики.

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие профессиональной этики.
2. Понятие этикета.
3. Происхождение профессиональной этики.
4. Происхождение этикета.
5. Особенности придворного этикета.
6. Особенности дипломатического этикета.
7. Особенности воинского этикета.
8. Особенности общегражданского этикета.
9. Особенности делового этикета.
10. Этапы развития деловой этики в России.
11. Основные принципы профессиональной этики.
12. Виды профессиональной этики.
13. Кодексы профессиональной этики.

Раздел 2. Этика и этикет в гостиничном бизнесе.

Вопросы для устного опроса:

1. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы?
2. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы?
3. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе?
4. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
5. Каковы главные задачи начального этапа деловой беседы?
6. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
7. Какие существуют способы обеспечения активности участников совещания?
8. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.
9. Раскройте сущность основных подходов ведения переговоров.
10. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.
11. Перечислите правила, помогающие убедить партнера по переговорам.
12. Какие виды деловых приемов Вы знаете?
13. Какие требования предъявляются к одежде на деловых приемах?
14. Какими правилами поведения следует руководствоваться на деловых приемах?
15. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
16. Какие факторы влияют на особенности национального этикета? В чем проявляется их влияние?
17. Как особенности национального этикета проявляются в переговорном процессе?