

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.09.2025 09:12:12
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО
на заседании Ученого совета
Высшей школы туризма и социальных технологий
Протокол от 02.09.2025 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Профессиональная этика и этикет»
наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата
бакалавриата,
специалитета, магистратуры

«Туризм и индустрия гостеприимства»
наименование образовательной программы

43.03.03 «Гостиничное дело»
шифр, наименование направления подготовки

Составитель Лепешкина Л.Ю., доцент Высшей школы туризма и социальных технологий, кандидат исторических наук, доцент
ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-1	Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	ИПК-1.1. Применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан ИПК-1.2. Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи
ПК-3	Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	ИПК-3.2. Применяет современные технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты и профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании ИПК-3.3. Осуществляет реализацию услуг по социальному сопровождению граждан в процессе осуществления реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- этико-аксиологические основы развития личности
- этико-психологические основы развития личности
- этические основы социальной работы

Уметь:

- применять этико-аксиологические знания по отношению к себе
- оценивать и анализировать свои нравственные качества
- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в процессе социального обслуживания населения

Владеть:

- способами формирования и укрепления мотивации к постоянному нравственному саморазвитию
- навыками нравственной рефлексии, способами развития своих нравственных качеств
- способами развития и укрепления мотивации к профессиональной деятельности
- навыками соблюдения норм этикета с учетом индивидуальных особенностей получателей социальных услуг.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	ТЕМА 1. Предмет профессиональной этики. Основные этические концепции.	ПК-1, ПК-3
2	ТЕМА 2. Профессиональный долг в социальной работе	ПК-1, ПК-3
3	ТЕМА 3. Профессионально-этические кодексы как средство поддержания морального престижа профессиональной группы	ПК-1, ПК-3
4	ТЕМА 4. Этикет как социальное явление. История мирового этикета.	ПК-1, ПК-3
5	ТЕМА 5. Требования современного этикета. Этикет социального работника.	ПК-1, ПК-3

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачёт.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету

ПК-1. Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи

1. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность», их происхождение и историческое развитие.
2. Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики.
3. Функции профессиональной этики, их особенности.
4. Основные принципы профессиональной этики.
5. Основные принципы делового этикета.
6. Смысл и содержание профессионального долга социального работника.
7. Профессиональные и личностные качества специалиста социальной сферы.
8. Долг и ответственность социального работника перед обществом и государством.
9. Долг и ответственность социального работника перед профессией и профессиональной группой.
10. Долг и ответственность социального работника перед клиентом.
11. Долг и ответственность социального работника перед собой.
12. Этический кодекс социального работника: основные положения.
13. Единство и противоречия долженствования социального работника.
14. Деонтологические подходы к разрешению конфликтов.
15. Этические дилеммы и противоречия в социальной работе.
16. Механизмы разрешения этических дилемм и противоречий в социальной работе.
17. Роль деонтологического потенциала социальных служб.
18. Понятия «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» социального работника.
19. Принцип субординации. Субординация в условиях демократического общества.
20. Понятие стиля руководства. Критерии оптимального руководства.
21. Повседневный этикет делового человека – культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинство.
22. Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников социальной службы. Типы взаимоотношений в коллективе.
23. Элементы административно-речевого этикета.
24. Этические нормы публичных выступлений.
25. Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении.

ПК-3. Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

26. Понятия о психических процессах, их виды: познавательные, волевые, эмоциональные.
27. Понятия и виды психических свойств: темперамент, направленность, способности, характер.
28. Кинесика и деловой этикет.
29. Понятие конгруэнтности в ситуациях профессионального взаимодействия.
30. Основные составляющие профессиональной деятельности.
31. Понятие мотивации. Виды потребностей человека. Иерархия потребностей.

32. Коллектив как вид социальной организации.
33. Социально-психологические аспекты формирования коллектива.
34. Понятие психологического климата коллектива.
35. Факторы, влияющие на психологический климат коллектива.
36. Понятие социальной адаптации в коллективе.
37. Понятие делового общения, его особенности и основная задача.
38. Организация пространства в деловом и межличностном общении (по Э. Холлу).
39. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное.
40. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.
41. Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.
42. Формы делового общения: спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.
43. Техника ведения переговоров.
44. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей).
45. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.
46. Методы управления конфликтной ситуацией.
47. Психологические типы собеседников.
48. История возникновения и развития риторики.
49. Основные риторические средства.
50. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы.

Примерный тест промежуточной аттестации

ПК-1. Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи

Тема 1. Предмет профессиональной этики. Основные этические концепции.

«Чтобы поступать морально, надо исходить из своих эгоистических интересов, но только при этом следует эти интересы понимать разумно» — принцип

- утилитаризма
- прагматизма
- эволюционной этики
- разумного эгоизма

Каждый день думай о том, что мог бы равнодушно распрощаться с жизнью, считал

- Гегель
- Кант
- Маркс

- Сенека

Человек охватывает своим взглядом весь мир с помощью

- мировоззрения
- закона
- справедливости
- совести

Идеалы истины, добра, красоты были впервые предложены

- Платоном
- Гуссерлем
- Фалесом
- Пифагором

Патриотизм как нравственная ценность

- характерен для слабых государств
- присущ большим народам
- стоит у истоков всей европейской цивилизации
- остался в наследство от империй

Создающиеся самим человеком факторы наступления счастья — это

- объективные
- философские
- правовые
- субъективные

Патриотизм — категория этики, выражающая

- постоянную готовность служить и работать на благо человечества
- национальную исключительность
- неразрывную связь личных интересов с интересами страны
- обособленность своей страны от всего мира

Вежливость представляет собой моральное качество

- определяющее обычную любезность человека в цивилизованном обществе
- характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом общения с окружающими
- которое должно проявляться только в общении со знакомыми, близкими, сослуживцами

- появляющееся в повышенной любезности хорошо воспитанного человека

Человек должен уметь демонстрировать свою активность в труде

- производительном и в деятельности по восстановлению своих духовных и физических сил

- по восстановлению своих духовных и физических сил, а не в производительном

- производительном, а не по восстановлению своих духовных и физических сил

- принудительном

Вера, надежда, любовь — это смысложизненные идеалы

- философские
- личностные
- общественные
- правовые

Тема 2. Профессиональный долг в социальной работе.

Конкретно-социологические исследования морали в различных типах общества относятся к области этими

- аскриптивной
- нормативной
- дескриптивной
- прикладной

Имя и отчество подчиненных руководителю

- желательно помнить только у пожилых сотрудников
- помнить не обязательно
- желательно помнить только у «передовых» сотрудников
- желательно помнить у всех сотрудников

Основные уровни трудовой дисциплины

- производственный, распределительный, потребительский и стимулирующий
- экономический, социальный, моральный, воспитательный и административный
- материальный, духовный, естественный и биологический
- экономический, политический, натуральный и физический

«Ничто не обходится так дешево и не ценится так дорого, как вежливость», — сказал

- Выготский
- Д. Карнеги
- Авиценна
- Сервантес

Какие из социальных норм относятся к поведенческим:

- прагматические
- языковые нормы
- правовые
- моральные
- каноны искусства

Самоценность общения

- имеет лишь относительное значение
- не имеет места в реальной действительности
- имеет место в реальной действительности
- является принадлежностью теории

Существуют две группы факторов, способствующих наступлению счастья, — это

- субъективные и объективные
- добро и зло
- трансцендентные и трансцендентальные
- честь и достоинство

Длительное удовлетворение жизнью называется

- совестью
- свободой
- счастьем
- ответственностью

Уважение – это

- настроение
- чувство
- дисциплина поведения, умение считаться со значимостью других
- настроение и чувство

Политические свободы предоставляют личности и обществу действовать в соответствии с системой

- моральной ответственности граждан
- прав и обязанностей граждан и государства
- неограниченных прав граждан
- юридических норм государства

ПК-3. Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

Тема 3. Профессионально-этические кодексы как средство поддержания морального престижа профессиональной группы

Содержание профессиональной этики

- объяснение простых профессиональных норм морали
- прояснение норм и требований морали
- раскрытие общественной морали в понимании добра и зла к данному виду профессии
- раскрытие профессиональной морали и оформление профессионального кодекса

Деловое общение основывается на знании

- социологии
- психологии
- менеджмента
- логики

К вербальным средствам общения относятся:

- устная речь
- письменная речь
- устная и письменная речь
- интонации голоса

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- жесты
- позы
- мимика
- все перечисленные
- выражение лица

Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде
- эмоциональной женщины
- человека авторитарного типа
- конформной (склонной к приспособленчеству) личности

- человека с низкой самооценкой

Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- необходимо контролировать свои движения и мимику
- стараться интерпретировать реакции партнера
- понимать язык невербальных компонентов общения
- пользоваться всеми вышеперечисленными пунктами

Конфликт – это:

- борьба мнений
- спор, дискуссия по острой проблеме
- противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

- соперничество, направленное на достижение победы в споре

- столкновение противоположных позиций

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- служебной сфере
- сфере общения
- процессе взаимодействия
- личном плане

Специфической особенностью делового общения является...

- неограниченность во времени
- регламентированность
- отсутствие норм и правил
- разговор по душам

Этика делового общения по вертикали («снизу – вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:

- между руководителями
- между коллегами
- подчиненного к своему руководителю
- руководителя к подчиненному

Тема 4. Этикет как социальное явление. История мирового этикета.

В современном понимании этот термин впервые был использован на одном из приемов короля-«солнце» Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки с перечнем правил поведения при дворе:

- этика
- этикет
- долг
- церемониал

Выберите правильное утверждение:

- разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»
- обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя
- не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им
- не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы.

Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут
- необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников
- совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего

Будучи руководителем, кого вы приветствовали бы первым:

- вашего секретаря
- охранника вашей организации
- уборщицу вашей организации
- рядового сотрудника
- любого, кого встретите
- руководителя вышестоящей структуры.

Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:

- до 24 часов
- до 20 часов
- до 22 часов
- до 18 часов

Выберите правильную схему написания делового письма:

- интерес – внимание – действие – просьба
- просьба – интерес – внимание – действие
- внимание – интерес – просьба – действие
- внимание – действие – просьба – интерес

Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку:

- ответить на приглашение следует в течение 5 дней
- приглашение печатается на бумаге хорошего качества
- украшательские элементы текста не уместны
- фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки
- в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30.

Подбирая себе гардероб, человек:

- создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе
- руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»
- должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди

Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характером он носит, тем:

- наряднее вам следует выглядеть
- проще должен быть ваш гардероб
- ярче должен быть ваш гардероб

Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:

- всегда
- на мероприятиях, важных для вас
- только на официальных мероприятиях

Среди мужских деловых костюмов самым консервативным считается:

- смокинг, к нему белая рубашка с мягким воротничком; галстук-бабочка в цвет смокинга
- однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, темно-бордовый галстук
- однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, однотонный галстук в мелкий горошек или косую полоску

Тема 5. Требования современного этикета. Этикет социального работника.

Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:

- костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке
- костюм темно-бордового или синего цвета; пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке
- костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу

На формальные встречи женщина может надевать:

- деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы
- костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей
- деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани

Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:

- платье-костюм
- блузка в полоску

- непокрытые лаком ногти
- отсутствие макияжа
- кейс
- плащ
- шляпа
- босоножки
- брючный костюм
- брючный ремень

Когда уместно приходить на встречи в повседневной одежде?

- всегда
- только на неофициальные, неторжественные мероприятия
- когда нет возможности переодеться после работы

Какой предмет наименее подходит в качестве подарка руководителю от сотрудников:

- портмоне
- настольный письменный прибор
- галстук
- эстамп
- шкатулка
- пепельница

В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:

- должность сотрудника
- служебный телефон
- домашний адрес сотрудника
- фамилия, имя
- название фирмы
- почтовый адрес фирмы

Визитная карточка организации не содержит:

- полное официальное название организации
- логотип
- почтовый адрес
- адрес в Интернете
- телефоны секретариата
- банковские реквизиты
- направление деятельности организации

Первый вручает свою визитную карточку:

- младший по должности
- старший по должности

Выделите элемент, неподходящий для зоны неформального общения в кабинете руководителя:

- кресла
- журнальный столик
- бар
- газеты, журналы, буклеты
- компьютер

Надписи на визитной карточке принято делать:

- в правом верхнем углу
- в левом верхнем углу
- в левом нижнем углу
- в правом нижнем углу