

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2025 13:17:51
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

«Сервис транспортных средств»

наименование образовательной программы

43.03.01 Сервис

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
ОПК-3.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.
УК-5.	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Демонстрирует знание историко-культурного развития человека и человечества, основные закономерности взаимодействия человека и общества, основы межкультурного взаимодействия ИУК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп в контексте мировой истории и культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знает: этику сферы сервиса и услуг; этику партнерских отношений; эстетику обслуживания; профессиональную этику и этикет

особенности взаимодействия между социальными группами в разных социокультурных средах; основные теории этики и сферы применения этических знаний; принципы и приёмы использования основ профессиональной этики и этикета в профессиональной деятельности

Умеет: соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в процессе обслуживания потребителей услуг организаций сферы сервиса

анализировать современное состояние общества в этическом контексте; применять полученные этические знания для решения задач толерантного межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности

Владеет: навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников

навыками применения целостного подхода к анализу и решению этических задач межличностного и межкультурного взаимодействия; способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	ТЕМА 1. Предмет профессиональной этики. Основные этические концепции.	ОПК-3, УК-5
2	ТЕМА 2. Профессиональная и предпринимательская этика	ОПК-3, УК-5
3	ТЕМА 3. Этика деловых и партнерских отношений в сфере сервиса	ОПК-3, УК-5
4	ТЕМА 4. Этикет как социальное явление. История мирового этикета	ОПК-3, УК-5
5	ТЕМА 5. Требования современного этикета. Этикет делового человека.	ОПК-3, УК-5

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

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

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.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

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

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. Профессиональная и предпринимательская этика.

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

Тема 3. Этика деловых и партнерских отношений в сфере сервиса

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 знаниях

- 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
- процесс 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 делового человека.

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

Какому из деловых приемов подходит следующее описание: «Начало в 12-00 – 12-30. Продолжительность – 1-1,5 часа. Меню: холодные закуски, одно-два горячих блюда, десерт, кофе. Напитки: сухие вина, шампанское. Супруги бизнесменов не приглашаются (но может быть исключение)»

- завтрак
- рабочий завтрак

- коктейль
- а-ля фуршет
- буфет-обед
- обед

В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:

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

Визитная карточка фирмы не содержит:

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

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