

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.10.2025 12:55:55

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Говолжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦК по образовательной
программе 43.02.16 Туризм и
гостеприимство/ 43.02.10 Туризм

Протокол от 22.11.2024 № 3

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации

по междисциплинарному курсу

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

«Соблюдение норм этики делового общения»

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования –

программе подготовки специалистов среднего звена

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

«Туризм и гостеприимство»

наименование образовательной программы

специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель

Емелина И.А., преподаватель ККИиП

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ДАЛЕЕ – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по междисциплинарному курсу

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- системы бронирования услуг
- организацию работы с запросами туристов
- требования к оформлению и учету заказов
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций
- программное обеспечение деятельности туристских организаций
- этику делового общения
- основы делопроизводства

1.2. Содержание междисциплинарного курса

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Общение и коммуникация	ПК 1.3
2	Тема 2. Общая характеристика делового общения	ПК 1.3
3	Тема 3. Устная деловая коммуникация и ее специфика	ПК 1.3
4	Тема 4. Конфликт в деловом общении	ПК 1.3
5	Тема 5. Манипуляции в деловом общении	ПК 1.3
6	Тема 6. Формы делового общения	ПК 1.3
7	Тема 7. Этические нормы деловых отношений	ПК 1.3
8	Тема 8. Этика деятельности организации	ПК 1.3
9	Тема 9. Профессионально-деловой этикет	ПК 1.3
10	Тема 10. Деловой этикет дистанционного делового общения	ПК 1.3
11	Тема 11. Этика кросс-культурного делового общения	ПК 1.3
12	Тема 12. Роль имиджа в деловом общении	ПК 1.3

1.3. Система оценивания междисциплинарному курсу

Междисциплинарный курс изучается в течение двух семестров.

Форма промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: контрольная работа - 3 семестр, дифференцированный зачет - 4 семестр.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		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

Вопросы для подготовки к контрольной работе

№	Содержание вопроса
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	
1.	Дайте определение понятию «общение»
2.	Дайте характеристику коммуникативной стороне общения
3.	Дайте характеристику интерактивной стороне общения
4.	Дайте характеристику перцептивной стороне общения
5.	Какие три позиции, занимаемые человеком в общении и определяющие выбор способов и форм его поведения выделяет создатель трансакционного анализа Э. Берн ?
6.	Перечислите и кратко раскройте суть функций общения
7.	Какие социально-психологические механизмы порождаются общением? Раскройте их суть.
8.	Дайте понятие определению «средство общения».
9.	Какие виды общения выделяют в зависимости от средств общения
10.	Что понимается под стилем общения
11.	В чем суть ритуального общения
12.	В чем суть манипулятивного общения
13.	В чем суть гуманистического общения
14.	Виды стилей общения по классификации Э. Фромма. Раскрыть их суть
15.	Дайте определение понятию «барьеры общения».
16.	Перечислите типы барьеров общения и кратко раскройте их суть.
17.	Что понимают под коммуникативной компетентностью?
18.	Совокупность каких знаний, умений и навыков предполагает коммуникативная эффективность
19.	Дайте определение понятию «деловое общение»
20.	Укажите признаки делового общения
21.	Дайте определение понятию «этика делового общения»
22.	Дайте определение понятию «культура делового общения». Что предполагает культура делового общения?
23.	Перечислите основные виды делового общения
24.	Дайте определение понятию «цель делового общения». Приведите примеры целей делового общения
25.	Перечислите виды делового общения в зависимости от цели общения.
26.	Что представляет собой эмоциональное деловое общение
27.	Что представляет собой информационное деловое общение
28.	Что представляет собой убеждающее деловое общение
29.	Что представляет собой конвенциональное деловое общение
30.	Что представляет собой суггестивное деловое общение
31.	Что представляет собой манипулятивное деловое общение
32.	Что представляет собой партнерское деловое общение
33.	Перечислите и раскройте суть функций делового общения
34.	Какие стороны общения выделяют в структуре делового общения? Раскрыть и суть
35.	Перечислите виды делового общения, выделяемые в зависимости от количества субъектов общения.
36.	Раскройте суть межличностного общения и указать какими формами делового общения оно может быть представлено.
37.	Раскройте суть представительского общения и указать какими формами делового общения оно может быть представлено.
38.	Раскройте суть группового общения и указать какими формами делового общения оно может быть представлено.
39.	Раскройте суть понятия «общение культур»
40.	Дайте определение понятию «культура межнационального общения»
41.	Дайте определение понятию «устная речь» и перечислить ее особенности
42.	Дайте определение понятию «письменная речь» и перечислить ее особенности
43.	Дайте определение понятию «публичная речь» и перечислить ее формы
44.	Дайте определение понятию «речевая культура» и перечислить ее типы.
45.	Раскройте суть элитарного типа речевой культуры
46.	Раскройте суть среднелитературной речевой культуры

№	Содержание вопроса
47.	Раскройте суть просторечия как типа речевой культуры
48.	Дайте определение понятию «этикет».
49.	Сформулируйте определение понятия «этикетная формула». И привести примеры этикетных формул приветствия, обращения, выражения благодарности, просьбы
50.	Нормы представления партнеров по общению друг другу.
51.	Дайте общую характеристику вербальной коммуникации
52.	Дайте общую характеристику монологу.
53.	В каких жанрах монолог реализуется в деловом общении?
54.	Дайте общую характеристику диалогу.
55.	Дайте общую характеристику полилогу.
56.	Назовите функции конфликта в деловом общении (назовите не менее 3)
57.	Типы конфликтов в зависимости от масштабов и продолжительности конфликта
58.	Конфликт, возникающий в том случае, когда член коллектива, группы отступает от сложившихся в коллективе норм поведения и трудовой деятельности
59.	Назовите причины конфликта в деловом общении (назовите не менее 3)
60.	Назовите составляющие (элементы) конфликта в деловом общении
61.	Перечислите стадии конфликта
62.	Стили поведения в конфликте
63.	Назовите две основные стратегии при разрешении конфликтной ситуации
64.	Перечислите группы методов управления конфликтами
65.	Назовите основные меры по предотвращению конфликтной ситуации
66.	Дайте определение понятию «манипуляция»
67.	Вследствие каких характеристик личности манипулятора формируется склонность к использованию манипуляций в общении (назовите не менее 3)
68.	Манипуляции — важный элемент деловых отношений. Для чего они могут быть конструктивно использованы в управленческой практике на уровне межличностных контактов
69.	Назовите три группы уловок-манипуляций, используемых в деловом общении (в спорах, дискуссиях, полемике)
70.	На что направлены правила нейтрализации манипуляций
71.	Способы распознавания манипулятивного воздействия
72.	Раскройте суть психологических манипуляций и приведите 2-3 примера
73.	Назовите 2-3 элемента взаимодействия, нарушение баланса которых является общим признаком наличия манипуляций?
74.	Назовите три группы качеств, определяющих уровень личного обаяния
75.	Назовите 2-3 приема стимулирующие общение
76.	Что представляет собой беседа как форма делового общения
77.	Какие функции выполняет беседа как форма делового общения
78.	Перечислите виды деловых бесед
79.	Одним из условий эффективности деловой беседы является ее тщательная предварительная подготовка. Что она в себя включает?
80.	Опишите структуру деловой беседы.
81.	Что такое эмпатическое слушание? Каким оно бывает?
82.	Что представляет собой нерелексивное слушание
83.	Что представляет собой активное релексивное
84.	Перечислите приемы обратной связи
85.	Перечислите виды вопросов в деловом общении (не менее 7)
86.	Перечислите приемы нейтрализации возражений:
87.	Приведите примеры приемов «подталкивания» партнера к принятию решения
88.	В чем отличие деловой беседы от переговоров?
89.	Что представляют собой переговоры как форма делового общения?
90.	Виды переговоров по характеру взаимоотношения между сторонами выделяются
91.	Назовите этапы процесса переговоров
92.	Тактические приемы проведения переговоров
93.	Типы совместных решений в переговорах
94.	Дайте краткую характеристику публичной речи как форме делового общения
95.	На каких принципах строится публичное общение?
96.	Назовите компоненты структуры публичного выступления
97.	Типы речей в зависимости от цели публичного выступления
98.	Приведите последовательность (схему) убеждающей речи:
99.	Этапы проблемного изложения материала.

№	Содержание вопроса
100.	Основные требования логики к устному выступлению
101.	Психологические требования к аргументам
102.	Что представляет собой совещание?
103.	Виды совещаний по характеру
104.	Перечислите методики ведения совещаний

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

№	Содержание вопроса
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	
1.	Сформулируйте определение понятию «этика деловых отношений»
2.	Дайте определение понятию «профессиональная этика»
3.	На каких принципах основывается профессиональная этика
4.	На каких важнейших показателях основывается современная деловая этика?
5.	Сформулируйте определение понятию «принципы этики деловых отношений»
6.	Назовите этические принципы взаимоотношений организации с покупателями (минимум 3 принципа)
7.	Назовите этические принципы взаимоотношений организации с покупателями (минимум 3 принципа)
8.	Суть «золотого правила менеджера»
9.	Назовите принципы личности согласно документа «Двенадцать принципов ведения дела в России», разработанного Национальным фондом «Российская деловая культура»
10.	Назовите принципы гражданина России согласно документа «Двенадцать принципов ведения дела в России», разработанного Национальным фондом «Российская деловая культура»
11.	Что относится к важнейшим «вечным» моральным дилеммам, которые стоят перед субъектами деловых отношений, можно отнести следующие
12.	В каких областях на макроуровне в современных условиях возникают ключевые этические проблемы?
13.	Какая организация считается социально-ответственной?
14.	Какие преимущества получают организации, придерживающиеся политики социальной ответственности?
15.	Какие недостатки политики социальной ответственности характерны для организации ее придерживающейся?
16.	Важнейшие принципы эффективной политики социальной ответственности, которые могут служить ориентирами для организации
17.	Причины неэтичной практики ведения дел
18.	Какие меры принимают организации в целях повышения характеристик этичности поведения руководителей и рядовых работников?
19.	Сформулируйте определение понятию «этические нормы в деятельности организаций»
20.	Что представляет собой этический уровень организации?
21.	Что понимается под служебной этикой?
22.	Перечислите требования служебной этики
23.	Какие мероприятия проводятся в организациях для повышения уровня этичности поведения руководителей и рядовых сотрудников?
24.	С какой целью разрабатываются этические кодексы
25.	Перечислите основные постулаты этического кодекса предпринимателя
26.	Какие 3 основные функции выполняет этический кодекс?
27.	Какие 3 типа корпоративных этических кодексов выделяют?
28.	Сформулируйте определение понятию «авторитет руководителя»
29.	Сформулируйте определение понятию «морально-психологический климат коллектива»
30.	Сформулируйте определение понятию «нормы этичного поведения руководителя»
31.	Каким инструментарием должен обладать руководитель согласно этике деловых отношений
32.	Сформулируйте определение понятию «цифровая этика»
33.	Принципы этики общения в цифровой среде
34.	Перечислите правила этикета при использовании гаджетов (минимум 3)
35.	Перечислите правила переписки по электронной почте (минимум 5)
36.	Перечислите правила поведения на видеоконференции (минимум 5)
37.	Укажите наиболее приемлемую структуру резюме

№	Содержание вопроса
38.	Сформулируйте определение понятию «имидж»
39.	На каких критериях базируется правильный выбор модели поведения
40.	Сформулируйте определение понятию «этикет»
41.	Виды этикета
42.	Сформулируйте определение понятию «этикет»
43.	Сформулируйте определение понятию «этикет»
44.	Чем комплимент отличается от лести
45.	Назовите свойства имиджа
46.	Основные факторы, влияющие на формирование положительного имиджа человека
47.	Признаки трудового коллектива
48.	Оптимальная численность рабочей группы (команды)
49.	Укажите закономерности, свойственные рабочей группе (команде)
50.	Перечислите 5 основных стадий формирования и становления неформальной группы в трудовом коллективе
51.	Какие правила включает в себя деловой этикет? (укажите не менее 5)
52.	Приведите примеры правил деловой субординации (не менее 5)
53.	Назовите два основных типа национальных культур, которые выделяют среди многообразия национальных культур, формирующих деловое поведение и общение
54.	Дайте общую характеристику западной деловой культуре
55.	Дайте общую характеристику восточной деловой культуре
56.	Опишите основные черты национального характера китайцев