

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Рег. № см.03-13
«25» 05 2017 г.

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «10» сентября 2017 г. № 10
Заведующий кафедрой И.Э. Толстова
(подпись) И.О. Фамилия

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.Б.12 Профессиональная этика и этикет

43.03.01 Сервис

профиль: сервис недвижимости
основной вид деятельности: сервисная

Новосибирск 2017 г.

Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	История развития деловой этики в России	ОК-3, ПК-8	Круглый стол Индивидуальные творческие задания «История развития деловой этики в России»
2	Профессиональная этика	ОК-3, ПК-8	Деловая игра «Разработка кодекса профессиональной этики» Групповой творческий проект «Разработка Кодекса этики на основе действующих кодексов этики организаций сервиса»
3	Взаимосвязь этики и этикета	ОК-3, ПК-8	Деловая игра: «Критика» Кейс-задачи Круглый стол: «Актуальные проблемы этики и этикета» Индивидуальные творческие задания: Анализ кодекса этики организации сервиса Эссе Проблемное занятие
4	Основные элементы делового этикета	ОК-3, ПК-8	Деловая игра «Приёмы общения» Групповой творческий проект: «Разработка дресс-кода для организации сервиса» (мозговой штурм) Индивидуальные творческие задания: «Разработка макетов визитных карточек» Практические упражнения
5	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	ОК-3, ПК-8	Практические упражнения
6	Правила поведения в общественных местах	ОК-3, ПК-8	Групповое творческое задание «Моделирование поведения в общественных местах»
7	Этикет деловых приемов	ОК-3, ПК-8	Групповое творческое задание «Оформление стола на деловых встречах»
8	Особенности межкультурной коммуникации	ОК-3, ПК-8	Групповой творческий проект: «Разработка программы встречи иностранной делегации с учетом национальных особенностей и требований этикета»

* Наименование темы (раздела) или тем (разделов) берется из рабочей программы дисциплины.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Темы рефератов
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Вежливость.
2. Тактичность и чуткость.
3. Скромность
4. Происхождение профессиональной этики
5. Профессионализм как нравственная черта личности
6. Виды профессиональной этики
7. Этика бизнеса и деловых отношений
8. Внешний вид делового человека
9. Одежда
10. Жесты и движения
11. Деловая переписка, культура речи
12. Деловое письмо
13. Телефонные переговоры.
14. Нормы поведения в ресторане
15. Этикет общения за столом.
16. Беседа за столом
17. Культура еды
18. Культура делового общения
19. Управление: искусство общения
20. Технология развития культуры делового общения.
21. Культура делового общения в трудовом коллективе.
22. Поведение субъекта при общении с другими людьми.
23. Социальные нормы и стереотипы общения.
24. Общение и формирование жизненной позиции личности.
25. Влияние характера взаимодействия на эффективность совместной групповой деятельности.
26. Искусство и наука слушать.
27. Логические основы спора.
28. Этические нормы общения.
29. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
30. Национально-психологические типы.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если автор изложил собственную позицию в собственной редакции, готов её отстаивать и свободно пересказывать информацию, материал изложен кратко, без грамматических, стилистических ошибок;
- оценка «хорошо» если один-два критерия оценки «отлично» раскрыты не полностью;
- оценка «удовлетворительно» если два-три критерия оценки «отлично» раскрыты не полностью;
- оценка «неудовлетворительно» если больше половины критериев оценки «отлично» не раскрыты.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Перечень дискуссионных тем для круглого стола
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Как Вы считаете, является ли Россия в настоящее время православной страной? На Ваш взгляд, православие сдерживает активность в бизнесе, или, наоборот, укрепляет веру предпринимателя в правильность своих действий?
2. Представьте, что Вы возглавляете некоторую частную организацию. При прочих равных обстоятельствах, с кем бы Вы хотели иметь дело: с организацией, возглавляемой верующим человеком, или нет?
3. Как Вы думаете, является ли идея главного героя Ф.М. Достоевского «Подросток» православной идеей? (мгновенно разбогатеть и раздать все деньги нищим)? Попробуйте проанализировать ее. Близка ли она Вам?
4. Какие типы современных российских предпринимателей Вы знаете? Вызывают ли какие-нибудь из них, – доверие, уважение, желание подражать? Почему?
5. Подумайте о моральных проблемах, с которыми сталкивается российский бизнес. Какие из них являются, на Ваш взгляд, наиболее сложными? Есть ли пути их решения?
6. Как Вы считаете, оказывает ли Запад влияние на современную российскую деловую среду? Если да, то в чем это выражается?
7. Какие механизмы внедрения этических норм и принципов деловых отношений в России Вы можете предложить в дополнение к существующим ?
8. Какие из механизмов представляются Вам наиболее эффективными в России? Почему?
9. Если бы Вы принимали участие в разработке этического кодекса вуза (или факультета), в котором обучаетесь, то какие бы пункты Вы обязательно включили (дополнили, исключили)?
10. Дайте оценку эффективности применения программ обучения этике в учебных заведениях РФ для формирования комплекса этических норм и стандартов, применяемых в сфере служебных отношений.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он проявляет высокую активность в обсуждении, приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, приводит цитаты, его отличает грамотная, выразительная устная речь;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, его отличает достаточно грамотная речь;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он иногда проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, его отличает достаточно понятная речь;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он просто присутствует на занятиях и не участвует в дискуссии.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Деловая игра «Разработка кодекса профессиональной этики»
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Цель: *Разработка кодекса профессиональной этики*

Методика проведения игры:

Учебная группа делится на команды (5-7 человек) и выполняет задания, которые дает ведущий – преподаватель.

1 КОНКУРС «Смысл слова» – необходимо объяснить смысловое значение слов: первой команде – «Кодекс», второй – «Этика». В результате совместно дается определение Кодекса профессиональной этики организации сервиса.

2 КОНКУРС «Вопрос – ответ» – командам дается по 4 вопроса, содержащие основные положения Кодекса. Необходимо найти правильные ответы и обосновать их. Некоторые ответы нужно дополнить.

ВОПРОСЫ:

1. На основании каких нормативно-правовых актов разрабатывается Кодекс профессиональной этики ?

- А. Конституции РФ.
 - Б. Конвенции ООН о правах ребенка.
 - В. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».
 - Г. Кодекса об Административных правонарушениях.
2. С какой целью разрабатывается Кодекс профессиональной этики ?

- А. Поднятие престижа профессии.
 - Б. Обеспечение единых норм поведения работников.
 - В. Установление взаимоотношений между сотрудниками.
 - Г. Эффективности выполнения работниками своих трудовых обязанностей.
3. Что служит основой для формирования взаимоотношений в системе управления организации ?

- А. Нормы морали.
- Б. Самоконтроль работников.
- В. Уважительное отношение к педагогической деятельности в общественном сознании.
- Г. Доминирование руководителей над подчиненными.

4. Исходя из положений предложенного Кодекса профессиональной этики работников, перед кем несут ответственность работники?

- А. Государством.
- Б. Деловыми партнерами.
- В. Обществом.
- Г. Руководителем организации.

5. К чему призваны работники, осуществляя свою деятельность?

- А. Уважать честь и достоинство всех участников рынка.
- Б. Применять в процессе управления любые методы работы.
- В. Соблюдать правовые, нравственные и этические нормы.
- Г. Осуществлять свою деятельность на высоком профессиональном уровне.

6. Соблюдение или несоблюдение Кодекса может учитываться:

- А. При проведении аттестации работников на соответствие занимаемой должности.

Б. При поощрении работников.
В. При применении дисциплинарного взыскания в случае совершения аморального поступка.

Г. При аттестации на категорию.

7. *Работникам необходимо соблюдать:*

А. Культуру речи.

Б. Деловой стиль в одежде.

В. Такт и внимательность в общении с участниками социальных отношений.

Г. Пренебрежительный тон и грубость, если это необходимо.

8. *Что отличает деловой стиль, которому должен соответствовать работник?*

А. Официальность.

Б. Сдержанность.

В. Скромность.

Г. Аккуратность.

3 КОНКУРС «Проблемные ситуации» – командам предлагается решить по две проблемные ситуации профессионального характера.

А) Патриотизм – важное нравственное качество. Как вы думаете, быть патриотом – это:

- гордиться символикой своей страны;
- считать все своё лучшим, чем заграничное;
- вести счёт боевым победам своего государства;
- любить свой народ;
- «раньше думать о Родине, а потом о себе»

Обоснуйте свой ответ.

Б) Если всё можно измерить деньгами, то какую, по-вашему сумму вы заплатили бы обиженному /или пожертвовали на благотворительность/, чтобы избавиться от чувства вины за:

- нарушенное обещание в бизнесе;
- ложь, приведшую к потере бизнеса другого человека;
- прежнее невнимание к матери, которая умерла;
- беспричинную грубость с зависящим от вас сотрудником.

Обоснуйте свой ответ.

В) На упадок нравственности сейчас жалуются очень сильно. В чем он, по-вашему, выражается в наибольшей степени:

- в озлобленности людей друг против друга;
- в разобщении по политическим и идейным мотивам в среде друзей, в семье, на работе;
- в эгоизме / «каждый сам за себя»/;
- в росте преступности;
- в утрате идеалов и ценностной дезориентации;
- в исчезновении элементарной культуры поведения;
- в том, что прервалась связь поколений;
- в распространении порнографии.

Обоснуйте свой ответ.

Г) «Золотое правило нравственности» гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

- два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;
- старый человек нуждается в помощи молодого;
- вор крадёт имущество разбогатевшего нечестным путем;
- голодный крадёт кусок хлеба;

- подружки /друзья/ «перемывают косточки» знакомым;
- гражданин отказывается от несения воинской службы.

Д) Универсально ли «золотое правило»? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

- в целях воспитания;
- в целях бизнеса.

Е) Примените единую нравственную норму «Уважай старших» в различных обстоятельствах:

- в пригородном автобусе, где у вас билет с местом, а у пожилого человека – без места;
- старший уважаемый сотрудник просит отказаться от выходного и помочь ему с отчетом;
- начальник в беседе высказывает заведомо неверное мнение;
- преподаватель обещал автоматический зачет, а теперь отказывается от своих слов;

Напишите свой вариант ответа.

Ж) Добро многообразно. Поищите разные варианты «доброго поведения» в таких ситуациях:

- Ваш начальник несправедливо сердится;
- Ваш приятель в компании беззастенчиво врет.

Напишите свои варианты поведения.

И) Заповедь «не сделай себе кумира» первоначально была направлена против языческих идолов.

А в чем нравственный вред любых кумиров?

И не кумир ли сам Христос?

Обоснуйте свой ответ.

К) Записано: «Не убивай». На кого, по вашему мнению, не распространяется эта норма:

- на комаров;
- на всех животных;
- на инопланетян;
- на врагов Отечества;
- на моих личных убийц.

Обоснуйте свой ответ.

Л) Надеемся, Вы поддерживаете принцип «не убивай». Исходя из каких мотивов нельзя убивать:

- потому что попадешь в тюрьму;
- потому что в ответ могут убить меня;
- потому что жизнь человека священна;
- потому что никакое преступление не стоит жизни;
- потому что я никого не могу воскресить.

Дайте ответ на каждое утверждение.

М) Записано: «не кради». В законодательстве всех стран предусмотрены суровые кары за экономические преступления. Означает ли это, что в данных случаях выдерживается нравственная норма “не кради” и возможна ли данная норма в сфере бизнеса?

Обоснуйте свой ответ.

Н) Если украл «по необходимости», попользовался и вернул, считается ли это кражей?

Обоснуйте свой ответ с точки зрения нравственности.

П) Часто можно слышать выражение «ложь во благо». Разделяете ли Вы эту точку зрения? Как это можно соотнести с заповедью «не произноси ложного свидетельства...»

Обоснуйте свой ответ.

Р) Есть выражение «резать правду-матку» и «говорить всю правду в глаза». Но известно, что такая правда часто бывает оскорбительной.

Как сочетать правдивость и деликатность?

Какая норма кажется вам наиболее важной?

Обоснуйте свой ответ.

С) Запрет на ложь – один из самых древних в истории культуры. Какую ложь Вы осудите в большей степени:

- утверждение обратного правде;
- рассказы, не связанные с действительностью;
- утаивание части правды;
- самообман;
- ложь во спасение;
- маленькая ложь для достижения большого блага;
- ложь для удовольствия лгать.

Обоснуйте свою точку зрения.

Т) Условием моральной свободы является моральная вменяемость. Кого бы Вы сочли морально невменяемым субъектом:

- маленького ребенка;
- человека в сильном гневе;
- сумасшедшего;
- непроходимого дурака;
- человека, поставленного в безвыходное положение.

Обоснуйте свой ответ по каждому из предложенных вариантов.

У) Приведите примеры ситуаций из вашей жизни, где приведенные ниже конфликтогены вызвали конфликтную ситуацию.

- Незаслуженные и унижительные упреки.
- Негативные обобщения, «навешивание ярлыков».
- Настойчивые советы, предписания по поводу того, как другому человеку следует себя вести.
- Указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии.
- Решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения.
- Неуместная ирония, сарказм.
- Ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, имеющие целью «выпустить пар».

Правильное ли данное решение? Как необходимо поступить руководителю и коллективу?

4 КОНКУРС «С днем рождения, коллега!» – каждому участнику предлагаются цветные карандаши и белый лист бумаги. Необходимо нарисовать своему коллеге поздравительную открытку с днем рождения, придерживаясь делового стиля. При этом коллективу нужно договориться так, чтобы каждый получил поздравительную открытку. По окончании игры участники дарят друг другу нарисованные открытки.

Итогом игры является принятие кодекса профессиональной этики как руководство при выполнении своих профессиональных обязанностей.

В ходе выполнения заданий команды дополняют друг друга, а ведущий может задавать дополнительные вопросы.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он проявляет высокую активность в обсуждении, приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, приводит цитаты, его отличает грамотная, выразительная устная речь;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, его отличает достаточно грамотная речь;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он иногда проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, его отличает достаточно понятная речь;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он просто присутствует на занятиях и не участвует в дискуссии.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Деловая (ролевая) игра «Критика»
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1 Тема (проблема) На основании представленного диалога руководителя с подчиненными участниками игры следует установить, какие правила критики нарушает руководитель.

– г-н А (обращается к г-ну С): «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком». (Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!»

– г-н С: «Г-н А! Но ведь вы...»

– г-н А: «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».

– г-н С: «Г-н А! Позвольте мне...»

– г-н А: «Все, разговор окончен».

После анализа ситуации и ответов на поставленные вопросы участники должны сформулировать основные правила критики и составить логическую схему последовательности их применения.

2 Концепция игры:

На предварительном этапе участники разбора ситуации совместно с преподавателем формулируют основные правила критики.

На последующем этапе участники анализируют представленный выше вариант деловой беседы и выделяют те моменты диалога, в которых руководитель отдела нарушает правила критики.

По каждому из выделенных моментов участники устанавливают, в чем именно проявилось нарушение и каковы должны быть действия руководителя в конкретной ситуации.

На завершающем этапе разбора ситуации участники должны установить такую последовательность применения правил критики, которая наилучшим образом помогает конструктивному восприятию критических замечаний.

При этом участники должны ответить на вопрос, имел ли право руководитель на критику в данной ситуации.

3 Роли:

- г-н А – начальник отдела;
- г-н В – заместитель начальника отдела;
- г-н С – молодой сотрудник отдела;
- участники обсуждения;
- модератор (преподаватель).

4. Ожидаемый (е) результат (ы):

Развитие коммуникативных компетенций через раскрепощение студентов в процессе обсуждения; развитие способностей по ведению обсуждения проблемы; определение правил критики; формирование этического поведения в организации.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он проявляет высокую активность в обсуждении, приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, приводит цитаты, его отличает грамотная, выразительная устная речь;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, его отличает достаточно грамотная речь;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он иногда проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, его отличает достаточно понятная речь;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он просто присутствует на занятиях и не участвует в дискуссии.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Кейс-задачи

по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

– **Задание 1.** Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40% к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной.

Вложите ли вы дополнительные 40%?

Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

– **Задание 2.** Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания *XYZ Computer* выделила ему 1000 долл. на «благие цели». Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией *XYZ* несмотря на то, что цена, предложенная компанией *ABC Computer*, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов *XYZ*.

Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича?

Почему?

– **Задание 3.** Иванов О.П. – надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие, как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов О.П.. Но вдруг вы узнаете, что Иванов О.П. использует нелегальный офисный пакет *Lotus Development*, тогда как для всей компании стандартом является *Microsoft Office*.

Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?

– **Задание 4.** Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

– **Задание 5.** Врач компании, стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство организации, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих.

Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят?

Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

– **Задание 6.** Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников.

Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

– **Задание 7.** На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома, и пришли на работу с опозданием.

Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

– **Задание 8.** Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей.

Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

– **Задание 9.** К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста.

Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

– **Задание 10.** Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним.

Как бы Вы построили свое выступление?

– **Задание 11.** Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите: _____

– **Задание 12.** Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры.

Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

– **Задание 13.** Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин А.В., резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина А.В.?

Критерии оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если он аргументировано отвечает на поставленные вопросы, ссылаясь на лекционный материал, приводит примеры из собственной практики или практики управления современных организаций;

– оценка «не зачтено», если студент дает не аргументированный односложный ответ: «нет» или «да», «согласен» или «не согласен».

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Деловая игра ««Приёмы общения»»
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Цель деловой игры – закрепление теоретических знаний по теме и приобретение навыков проведения деловых встреч, собраний, совещаний и других мероприятий, при которых необходим контакт с аудиторией.

Порядок проведения деловой игры

Предлагаемая деловая игра неролевая. Перед началом игры руководитель напоминает основные положения и условия делового взаимодействия и разъясняет методические походы к проведению деловой игры.

В деловой игре используется метод активного социологического тестирования анализа и контроля (МАСТАК), помогающий формированию основных подходов к деловому общению.

Приводимые ниже положения по деловому общению сформулированы на основе изучения и анализа современной литературы, а также на основе опроса экспертов. Они могут изменяться, уточняться, дополняться в зависимости от конкретных условий производства.

Задания участникам

На первом этапе участники игры в соответствии с правилами применения указанного метода самостоятельно дают оценку всех положений по деловому общению.

На втором этапе производится обсуждение. Особое внимание нужно обратить на положения, получившие резко различающиеся оценки. По ходу игры предлагаемые критерии можно корректировать. В заключительной части под руководством преподавателя формулируется общая оценка занятия.

Самоконтроль в общении

Когда вы слушаете собеседника:

1. Не проявляйте нетерпения, дайте ему возможность полностью высказаться
2. Не спешите принять решение до того, как поймете проблему
3. Не пытайтесь выделять из его слов лишь то, что вам нравится
4. Следите за своим эмоциональным настроением
5. Не отвлекайтесь
6. Выделяйте существенные моменты беседы, отбрасывая несущественные
7. Освободитесь от предубеждений
8. Не прекращайте внимательно слушать собеседника, даже если возникли трудности в общении
9. Не занимайте заранее негативную позицию
10. Чтобы лучше понять собеседника, поставьте себя на его место
11. Следите за тем, чтобы для вас и для собеседника слова не имели двойного смысла
12. Попытайтесь уяснить, вызван ли спор различными точками зрения или разной постановкой вопроса
13. Не смотрите по сторонам, не избегайте взгляда собеседника
14. Не прерывайте собеседника, услышьте его выводы – свои вы всегда успеете сделать
15. Не притворяйтесь, что вы слушаете собеседника

Когда вы говорите сами:

1. Внимательно следите за тем, чтобы оппоненты вас поняли
2. Подбирайте слова, соответствующие подготовке слушателя

3. Обдумывайте свою позицию, прежде чем ее высказать
4. Излагайте свои мысли в достаточно краткой форме
5. Если оппонент не задал вам вопросов, то это вовсе не значит, что он вас понял
6. Выражайтесь четко и ясно
7. Поощряйте вопросы со стороны оппонента
8. Не стесняйтесь задавать вопросы оппоненту, чтобы лучше узнать его позицию
9. Отличайте мнение от фактов
10. Внимательно относитесь к аргументам собеседника
11. Не старайтесь заставить оппонента соглашаться с вами по любому поводу
12. Следите за умеренностью профессионального жаргона
13. Проявляйте вежливость
14. Следите за темпом своей речи
15. Не пытайтесь слушать самого себя: о впечатлении ваших слов судите по реакции оппонента

Условия делового взаимодействия

Обязательные знаки внимания:

1. Готовьтесь к каждой деловой встрече, изучайте знаки внимания, принятые в стране партнера
2. Обязательно реализуйте эти знаки внимания в процессе встречи
3. Наиболее результативны позитивные знаки внимания: забота, интерес к личности партнера, признательность за полезные инициативы, восхищение действиями, поступками партнера
4. Воздержитесь от использования негативных знаков внимания: неприязни, недоверия, высмеивания, создающих атмосферу взаимного неприятия
5. Основанием для использования любого знака внимания являются взвешенность, точный расчет, уверенность в правильности предпринимаемого шага
6. Учитывайте характер влияния ваших действий на торгового партнера
7. Любая ваша оценка должна быть взвешена и объективно соответствовать значимости выполненного
8. Не выпускайте из поля зрения своих сотрудников, постоянно контактирующих с большим числом посетителей, постоянно поддерживайте их

Отношение к партнеру и собственное поведение:

1. Обязательно выработайте у себя навыки позитивно–настойчивого стиля поведения. Откажитесь как от взаимной агрессивности, так и от покорного послушания
2. Позитивно-настойчивый стиль поведения предполагает: очень осторожное использование местоимения «я»; предпочтение не повелительной, а сослагательной формы ведения диалога; четкое разграничение между фактом и мнением; избегание назидательного типа: «Вы должны!»; поиск точек соприкосновения, урегулирования, а не обострения проблемы; верность данному слову
3. Позитивно-настойчивый стиль делового общения в бизнесе реализует два начала: уважение своего личного достоинства и не меньшее уважение достоинства делового партнера

Самоконтроль и саморегулирование своего состояния и настроения:

1. Выявите факторы, чаще всего вызывающие у вас и ваших помощников состояние чрезмерной напряженности
2. Систематически анализируйте коммерческую обстановку и заранее готовьте контрмеры против факторов, вызывающих беспокойство
3. Научитесь вовремя остановиться

Учет системы знаков несловесной (невербальной) связи:

1. Ненавязчиво, но внимательно наблюдайте за движением бровей, рта, положением тела, позой, осанкой, выражением лица, глазами партнера
2. Помните, что ваш партнер постоянно наблюдает за вами

3. Нежелательные знаки несловесной связи можно предупредить за счет волевых усилий

Практические задания «Вы и ваше руководство»

1. Как вы считаете, правомерно ли утверждение, что руководителем можно и нужно управлять?

2. Каким вам представляется план построения взаимоотношений со своим руководителем?

3. Какие, на ваш взгляд, могут быть формы выражения благодарности руководителю?

4. Предшественник вашего начальника, сдавая ему дела, нелестно отозвался о ваших деловых качествах и сказал об этом вам. Как доказать, что у вас имеется высокий потенциал?

5. Ваш начальник постоянно дает вам различные специальные поручения, иногда далеко выходящие за рамки ваших обязанностей. Приходится терять много времени, а ведь еще есть общественная работа, и семью вы видите только по выходным.

Может быть, в следующий раз отказаться? Или согласиться, но не сделать?

6. Вы – директор училища. Всем известно, что ваш начальник управления – руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему «разгон». Сегодня дошла очередь и до вас...

Ваши действия на совещании?

7. В училище, в котором вы только что начали работать заместителем директора, правит круговая порука... Окружающие считают, что прежняя плодотворная продолжительная работа руководителя оправдывает такое положение. Не хочется быть склочником, но и терпеть такое нельзя. Что же вам делать?

8. Когда вы устраивались на работу, ваш будущий руководитель рисовал перед вами радужные перспективы. Прошло некоторое время, и вы осознали, что выполнять обещанное он не собирается, да и не считает нужным. При этом он искренне верит, что действует в интересах дела, и не понимает причин вашего недовольства. Как вам быть?

Варианты ответов, решений, действий

1. Каждый управленец проявляет свои отрицательные и положительные качества в общении как со своими подчиненными, так и со своим руководством. Однако лишь незначительная часть людей осознает, что не только подчиненными, но и руководителями можно и нужно управлять.

Принято считать, что отношения с руководителем на 50 % зависят от вас, а свое поведение вы можете контролировать на все 100 %.

2. Нужен искренний, открытый план построения взаимоотношений с человеком, которому вы подчиняетесь. Составить объективное впечатление о своем руководителе и о себе вам поможет следующее:

а) определите общие основные цели и то, как вы помогаете друг другу в их достижении;

б) выявите сильные и слабые стороны на работе: отношение к конфликтам; распределение информации; распределение ответственности; наиболее продуктивное время работы и характер работы; отношения с окружающими;

в) сопоставьте возраст, образование и опыт работы;

г) сопоставьте ваши интересы вне работы;

д) постарайтесь выяснить, есть ли у вас обоих черты характера, кажущиеся окружающим странными.

Чтобы построить хорошие отношения с руководителем, необходимо использовать взаимные достоинства и свести к минимуму воздействие взаимных недостатков.

3. Возможны следующие варианты выражения благодарности руководителю за его поддержку вашей деятельности и поведения:

- а) публичная корректная поддержка;
- б) помощь в организации мероприятий, проводимых руководством;
- в) помощь в конкретном случае и в текущих делах.

4. Можно начать с того, чтобы в удобный момент в ироничной форме дать понять своему начальнику, что знакомы с отзывом его предшественника; при этом заметить, что упомянутая недружественная акция не имеет под собой объективных оснований. Тем самым будет создана психологическая предпосылка к нейтрализации предвзятого отзыва и реализации доказательств имеющегося потенциала. Ведь руководитель вероятнее всего будет стремиться к формированию собственного мнения о подчиненных и особенно активно будет реализовывать эту установку в начале своей работы с новым коллективом. Ваше заявление, несомненно, его заинтересует и акцентирует внимание на вашей личности. С этой точки отсчета начнется становление ваших отношений с новым руководителем как бы с чистого листа. Заполнять его предстоит обоим. Отношения будут определяться вашими поступками и его оценками этих поступков.

5. Вряд ли вас поймут и руководитель, и коллеги, и подчиненные, если вы начнете отказываться от выполнения поручений начальника. Еще хуже, если согласитесь, но не сделаете. Это примитивно и безответственно. Эффективная совместная деятельность и партнерство могут строиться только на доверии и обязательности. Но с ролью «мальчика на побегушках» мириться не следует.

Целесообразно при очередном «сверхнормативном» поручении обратить внимание руководителя на должностную инструкцию, в которой очерчен круг ваших обязанностей. Если такой инструкции нет, то в вежливой форме следует потребовать ее составления и утверждения. Кроме того, в откровенном разговоре помогите руководителю посмотреть на ситуацию вашими глазами, обсудите проблему равномерного и справедливого распределения служебной нагрузки в коллективе.

6. Целесообразно терпеливо выслушать «разгон», затем попросить слово.

Свое выступление можно построить по следующей схеме:

- самокритично подчеркнуть справедливые претензии;
- изложить точку зрения и назвать меры по преодолению упущений и недоработок;
- выделить объективные факторы, в том числе зависящие и от руководителя, приведшие к недостаткам или срывам;
- высказать свою точку зрения по поводу выбора «козлов отпущения» и пригласить участников совещания к конструктивному разговору.

Необходимо задать тон этому разговору, назвав тех из коллег по работе, которые способствовали срыву задания или ухудшению дела в данном коллективе.

7. Надо быть принципиальным по отношению и к подчиненным, и к руководителю. Внимательно изучить психологический климат в коллективе. С достаточной долей уверенности можно предположить, что даже в обстановке круговой поруки могут быть работники, не согласные с порочной практикой. Необходимо искать взаимопонимание с такими работниками, опираться на их поддержку в проведении «своей линии», «ставить на место» подхалимов и угодников и выделять честных, принципиальных работников. При всяком удобном случае ненавязчиво, корректно, но достаточно твердо обращать внимание своего руководителя на теневые стороны отношений в коллективе. Если это не дает необходимого эффекта, то в присутствии вышестоящего руководителя обсудить положение дел в коллективе.

8. Для определения способа действий необходимо проанализировать ситуацию и сущность «радужных перспектив».

Во-первых, названные перспективы могут относиться к области прогресса в учебно-производственной деятельности: реконструкция, замена оборудования, улучшение условий труда и т. п.

Во-вторых, это может быть связано с улучшением социальных условий: рост зарплаты, возможность получения премий, санаторных путевок, обеспечение

продовольствием, организация спортивно-оздоровительных и культурно-массовых мероприятий.

В-третьих, руководитель мог пообещать продвижение по службе, возможность повышения квалификации.

Ни одно из этих обещаний не может быть выполнено сиюминутно – они требуют более или менее длительного времени и не могут быть реализованы усилиями только одного руководителя. Ситуация «я недоволен, но меня не понимают» должна насторожить и заставить основательно подумать.

Итак, ваши действия.

Прежде всего, постарайтесь понять руководителя, поставив себя на его место, вычленив объективные и субъективные факторы, являющиеся основой взаимного непонимания.

Если некоторые из этих факторов находятся на уровне межличностных отношений («я – он»), следует объясниться с руководителем. Но с большой долей вероятности можно утверждать, что причины относятся к области деловых, производственных отношений, и вы, выражая недовольство, по меньшей мере рискуете выглядеть нытиком. Наиболее разумные и целесообразные действия: не ждать обещанного, а завоевывать его творческим заинтересованным отношением к своей работе. Практически в любом деле можно найти сферу приложения новаторской мысли и профессионализма. Реализация ваших предложений при поддержке коллектива и руководителя – таков путь к достижению обещанного.

Контрольные вопросы

1. Какие виды психологической совместимости работников необходимо учитывать при формировании коллектива и почему?
2. Каковы этические нормы поведения в организации?
3. Как проявляются межличностные отношения в группе?
4. Каковы критерии восприятия и оценки людей?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он проявляет высокую активность в обсуждении, приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, приводит цитаты, его отличает грамотная, выразительная устная речь;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, его отличает достаточно грамотная речь;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он иногда проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, его отличает достаточно понятная речь;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он просто присутствует на занятиях и не участвует в дискуссии.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Групповое творческое задание (проект): «Разработка дресс-кода для организации» (мозговой штурм)
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Преподаватель комментирует дресс-коды различных известных организаций.
2. Студенты делятся на микрогруппы (5-7 человек). Каждой группе ставится задача методом мозгового штурма разработать дресс-код для организации сервиса.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он активно участвовал в работе группы, хорошо исполнял отведенную ему роль, активно участвовал в публичной защите проектного задания, если групповой проект был признан самым лучшим;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он активно участвовал в работе группы, хорошо исполнял отведенную ему роль, активно участвовал в публичной защите проектного задания, если групповой проект был признан одним лучшим;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он формально участвовал в работе группы, посредственно исполнял отведенную ему роль, не участвовал в публичной защите проектного задания;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он формально участвовал в работе группы, не участвовал в публичной защите проектного задания;

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Темы индивидуальных творческих заданий
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Индивидуальные творческие задания:

1. История развития деловой этики в России (тема 2).
2. Анализ кодекса этики организации сервиса (тема 4).
3. Разработка макетов визитных карточек (тема 5).

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если исследовано достаточное количество источников информации, представлена электронная презентация, продемонстрирован высокий уровень самостоятельности, сделаны аргументированные самостоятельные выводы из анализа;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если исследовано ограниченное количество источников информации, представлена электронная презентация, продемонстрирован достаточно высокий уровень самостоятельности, предпринята попытка сделать самостоятельные выводы из анализа;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если исследовано очень ограниченное количество источников информации, не представлена электронная презентация, продемонстрирован посредственный уровень самостоятельности, не сделаны выводы из анализа;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если работа является плагиатом.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управление персоналом

Темы эссе

по дисциплине *«Профессиональная этика и этикет»*

1. Мораль в современном обществе.
2. Нарушение закона ради справедливости.
3. Этика и религия: единство или борьба?
4. Этика в сервисе.
5. Деньги как мера стоимости любого поступка.
6. Эвтаназия: за и против.
8. Этические проблемы насилия и ненасилия.
9. Этика нейтралитета в управлении: за и против.
10. Этика и мораль руководителя в экстремальных ситуациях в организации.
11. Дружба в бизнесе.
12. Быстрый карьерный рост и хорошие взаимоотношения с коллективом: возможно ли?
13. Конкуренция как причина совершенствования культуры управления.
14. Соотношение цели и средства в деловом мире.
15. Этика выгодных связей: за и против.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если автор изложил собственную позицию в собственной редакции, готов её отстаивать и свободно пересказывать информацию, материал изложен кратко, без грамматических, стилистических ошибок ;

– оценка «хорошо» если один-два критерия оценки «отлично» раскрыты не полностью;

– оценка «удовлетворительно» если два-три критерия оценки «отлично» раскрыты не полностью;

– оценка «неудовлетворительно» если больше половины критериев оценки «отлично» не раскрыты.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

ПРАКТИЧЕСКИЕ УПРАЖНЕНИЯ
Основные элементы делового этикета
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Целью данной темы является возможность практического изучения этических основ делового общения, формирования современной деловой этики.

Задание № 1

Дайте определение понятию «вербальное деловое общение»

Задание № 2

Сравните столбцы в таблице 3.2 и выберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 3.2

№ термина	Термин	Определение	№ определения
1.	Кинесика	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)	
2.	Просодика	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)	
3.	Экстралингвистика	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними	
4.	Такесика	это мимика, поза, жесты, взгляд	
5.	Проксемика	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)	

Задание № 3

В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

Задание № 4

На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Какую ценность этот совет имеет для каждого человека?

Задание № 5

1. Прочитайте и прокомментируйте употребление иностранных слов. Всегда ли они уместны в деловом общении?

2. Исправьте предложения.

Выражение	Исправленный вариант
Эти новации направлены на укрепление ресурсной базы коммерческого банка	
По получение резюме материал будет немедленно отослан в ваше распоряжение	
Не будем экстраполировать вопрос инфляции	

Задание № 6

Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

Выражение	Ваше понимание
Находить общий язык	
Дать волю языку	
Говорить на разных языках	
Эзопов язык	

Задание № 7

Составьте эссе на тему «Официальные и неофициальные ситуации общения».

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он выполнил все задания без ошибок и замечаний в течение занятия;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он выполнил все задания с минимальным количеством ошибок и замечаний в течение занятия;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил половину заданий с минимальным количеством ошибок в течение занятия;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он присутствовал на занятиях.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

ПРАКТИЧЕСКИЕ УПРАЖНЕНИЯ
Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров.
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Целью данного занятия является возможность практического изучения теории и практики ведения деловых переговоров; формирование техники убедительной аргументации с учетом восприятия партнера и предотвращения конфликтных ситуаций; изучение современных концептуальных подходов к ведению деловых переговоров и отражению возможных спекулятивных приемов оппонентов.

Задание № 1

В списке слов используются различные деловые жанры, исключите лишнее и оставьте только жанры побуждения:

- приказ;
- аннотация;
- служебное распоряжение;
- инструкция;
- заявление;
- резюме;
- запрос;
- жалоба;
- рекомендация;
- публичная речь.

Задание № 2

Определение, какого понятия дано в предложении?

Официальный обмен мнениями и информацией, который предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон.

Задание № 3

Выполните тестовое задание, при необходимости воспользуйтесь лекционным и иным справочным материалом.

№ вопроса	Вопрос	Варианты ответов
1.	Что такое кейс-метод?	а) метод анализа ситуации; б) метод исследования рынка кейсов; в) метод тестирования рекламы.
2.	Деловой протокол – это	а) деловой документ, заполняемый после проведения международных переговоров; б) организация встреч, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, формирование культурной программы; в) разработка протокольных мероприятий.
3.	К протокольным мероприятиям относятся	а) деловой завтрак; б) деловой обед;

		с) деловой полдник; d) чай; e) деловой ужин; f) прием.
4.	Деловая беседа по телефону – это	а) встреча официальных лиц; b) самый быстрый деловой контакт; с) обмен мнениями по определенному вопросу.

Задание № 4

Сравните столбцы в таблице 4.1 и выберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 4.1

№ термина	Термин	Определение	№ определения
1.	Взаимная коммуникация	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения	
2.	Деловая беседа	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации	
3.	Дискуссия	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон	
4.	Взаимоприемлемые переговоры	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели	

Задание № 5

Проанализируйте отрывки из газетных текстов, найдите и исправьте речевые ошибки:

Отрывок из текста	Ваш вариант
Деятельность редакции по уточнению текстов лимитирована утратой части манускриптов.	
Контингент студентов растет и надо сказать еще об одном симптоме этого факта.	
Эксклюзивные скидки в «Пассаже».	
Реклама: «Ив Роше» нужен дистрибьютер (заинтересованных просим обращаться на английском языке).	
Двадцать лет своей автобиографии он посвятил выведению новых сортов клубники.	

Задание № 6

Подготовьте сценарий игровой международной пресс-конференции с использованием различных ролей участников, на тему «Проблемы глобализации потребителей».

Задание № 7

Выберите подходящий вариант делового воздействия на партнера по переговорам:

- а) придавать особую энергетику речи;

- б) с помощью словесных формул выражать отношения при встрече и расставании;
- с) соблюдать языковую нормативность деловой речи.

Задание № 8

Определение, какого понятия дано в предложении?

Документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

Задание № 9

Объясните значение следующих слов:

Слово	Значение слова
Апелляция	
Реестр	
Директива	
Сертификат	
Формуляр	
Ходатайство	

Задание № 10

Выберите из списка вопросы-указатели (пойнтеры), которые используются в деловых переговорах:

- глагол;
- прилагательное;
- правило;
- существительное;
- право;
- сравнение;
- обобщение;
- союз.

Задание № 11

Выделите и дайте объяснения словам и выражениям, употребляющимся только в официально-деловой речи:

- иметь место;
- подлежат изъятию;
- медленно;
- согласно желанию рекламодателя;
- истец;
- баллотироваться;
- исходящий;
- хозяин;
- статус-кво;
- лицензия.

Задание № 12

Дайте определение понятию «невербальное деловое общение».

Задание № 13

Приведите по три примера к каждому из следующих выражений

Выражение	Пример 1	Пример 2	Пример 3
Речевой штамп			
Канцеляризм			
Вульгаризм			
Жаргонизм			
Слово-паразит			

Задание № 14

Подготовьте сценарий ролевой игры с использованием различных участников на тему «Язык общения во время пресс-конференции».

Задание № 15

Исключите лишнее. Официально-деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

Задание № 16

Приведите по два примера к каждому из следующих выражений:

Выражение	Пример 1	Пример 2
Гипербола		
Эпитет		
Метафора		

Задание № 17

Подготовьте сценарий ролевой игры «Совещание». Вам предлагается сыграть роль докладчика, которому поручено выступить на совещании. Цель совещания – принятие экономически обоснованных решений. Для обсуждения предлагаются следующие проблемы:

- проблема этичности в органах исполнительной власти;
- проблема развития государственно-частного партнерства;
- проблема формирования и использования социальной рекламы на улицах города Новосибирска.

Задание № 18

Сформируйте слова (закон, нота, договор, указ, меморандум, должностная инструкция, справка, протокол, пакт, соглашение, объяснительная записка, заявление,

характеристика, анкета, расписка, доверенность, устав, нормативный акт) в три группы:

Группы документов	Слова
1. Законодательные	
2. Дипломатические	
3. Деловые	

Задание № 19

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

№	Термин	Определение	
1.	Акт	документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них	
2.	Бланк	единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку	
3.	Дело	согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложении	
4.	Акцепт	белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией	
5.	Анкета	документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события	

Задание № 20

Определение, какого делового документа дано в предложении?

Краткое, актуальное, социально-значимое письменное сообщение для средств массовой информации от имени руководства организации.

Задание № 21

Выберите слова, которые наиболее часто употребляются в деловых документах.

Вышеназванный, пропагандировать, забвение, понукать, вышибала, правонарушения, утрировать, самовнушение, самостоятельный, рекламировать, соизволение, сострадать, стимулировать, наигранный.

Объясните свой выбор.

Задание № 22

Подготовьте сценарий ролевой игры «Дискуссия» на тему «Руководитель региона – источник штампов и повторов». Сценарий дискуссии – убедить нейтральную сторону (преподавателя) в том, что ваши аргументы лучше, чем аргументы ваших оппонентов.

Задание № 23

Объясните пословицы и поговорки и выберите, какие из них уместны в деловом общении:

Пословица (поговорка)	Комментарий
«Держать марку»	
«В чужой монастырь со своим уставом не ходят»	
«Выносить сор из избы»	

Задание № 24

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

№	Термин	Определение	
1.	Ведомость	документы, составленные учреждениям или должностным лицом и оформленные в установленном порядке	
2.	Виза	решение, принятое совещанием по обсуждаемому вопросу	
3.	Официальные документы	перечень видов работ, услуг, товаров с указанием цен и расценок	
4.	Прейскурант	перечень каких-либо сведений, расположенных в определенном порядке	
5.	Повестка	подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом	
6.	Резолюция	официальное сообщение частному лицу с предложением куда-либо прийти	

Задание № 25

Исключите лишние определения из основных монологических жанров деловой письменной речи:

- договор;
- деловое письмо;
- резюме;
- письмо-просьба;
- доклад;
- ходатайство;
- информационное письмо;
- письмо-приглашение;
- благодарственное письмо;
- гарантийное письмо;
- коммерческое предложение;
- ответ на коммерческое предложение;
- служебная записка;
- рекламация;
- реферат;
- служебная телеграмма.

Задание № 26

Составьте эссе на тему:

«Развитие патриотизма в современном обществе».

«Слово, как действие в официальной коммуникации».

«Современные концепции ведения деловых переговоров».

«Международные деловые переговоры».

Задание № 27

Определение, какого делового документа дано в предложении?

Документ, фиксирующий фактическое состояние дел по какому-либо вопросу деятельности предприятия

Самостоятельная работа

Подготовьтесь к тренингу «Публичные выступления».

Рекомендации по подготовке к тренингу:

- 1) составьте текст публичной речи на тему *«Открытие декады пожилых людей»*;
- 2) найдите сведения о политических задачах данного кандидата;
- 3) определите, как вы будете удерживать внимание слушателей;
- 4) выступите перед аудиторией.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он выполнил все задания без ошибок и замечаний в течение занятия;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он выполнил все задания с минимальным количеством ошибок и замечаний в течение занятия;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил половину заданий с минимальным количеством ошибок в течение занятия;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он присутствовал на занятиях.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Проблемное занятие
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

А) Патриотизм – важное нравственное качество. Как вы думаете, быть патриотом – это:

- гордиться символикой своей страны;
- считать все своё лучшим, чем заграничное;
- вести счёт боевым победам своего государства;
- любить свой народ;
- «раньше думать о Родине, а потом о себе»

Обоснуйте свой ответ.

Б) Если всё можно измерить деньгами, то какую, по-вашему сумму вы заплатили бы обиженному /или пожертвовали на благотворительность/, чтобы избавиться от чувства вины за:

- нарушенное обещание в бизнесе;
- ложь, приведшую к потере бизнеса другого человека;
- прежнее невнимание к матери, которая умерла;
- беспричинную грубость с зависящим от вас сотрудником.

Обоснуйте свой ответ.

В) На упадок нравственности сейчас жалуются очень сильно. В чем он, по-вашему, выражается в наибольшей степени:

- в озлобленности людей друг против друга;
- в разобщении по политическим и идейным мотивам в среде друзей, в семье, на работе;
- в эгоизме / «каждый сам за себя»/;
- в росте преступности;
- в утрате идеалов и ценностной дезориентации;
- в исчезновении элементарной культуры поведения;
- в том, что прервалась связь поколений;
- в распространении порнографии.

Обоснуйте свой ответ.

Г) «Золотое правило нравственности» гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

- два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;
- старый человек нуждается в помощи молодого;
- вор крадёт имущество разбогатевшего нечестным путем;
- голодный крадёт кусок хлеба;
- подружки /друзья/ “перемывают косточки” знакомым;
- гражданин отказывается от несения воинской службы.

Универсально ли «золотое правило»? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

- в целях воспитания;
- в целях бизнеса.

Е) Примените единую нравственную норму «Уважай старших» в различных обстоятельствах:

- в пригородном автобусе, где у вас билет с местом, а у пожилого человека – без места;
- старший уважаемый сотрудник просит отказаться от выходного и помочь ему с отчетом;
- начальник в беседе высказывает заведомо неверное мнение;
- преподаватель обещал автоматический зачет, а теперь отказывается от своих слов;

Напишите свой вариант ответа.

Ж) Добро многообразно. Поищите разные варианты «доброго поведения» в таких ситуациях:

- Ваш начальник несправедливо сердится;
- Ваш приятель в компании беззастенчиво врет.

Напишите свои варианты поведения.

З) Заповедь «не сделай себе кумира» первоначально была направлена против языческих идолов.

А в чем нравственный вред любых кумиров?

И не кумир ли сам Христос?

Обоснуйте свой ответ.

И) Записано: «Не убивай». На кого, по вашему мнению, не распространяется эта норма:

- на комаров;
- на всех животных;
- на инопланетян;
- на врагов Отечества;
- на моих личных убийц.

Обоснуйте свой ответ.

К) Надеемся, Вы поддерживаете принцип «не убивай». Исходя из каких мотивов нельзя убивать:

- потому что попадешь в тюрьму;
- потому что в ответ могут убить меня;
- потому что жизнь человека священна;
- потому что никакое преступление не стоит жизни;
- потому что я никого не могу воскресить.

Дайте ответ на каждое утверждение.

Л) Записано: «не кради». В законодательстве всех стран предусмотрены суровые кары за экономические преступления. Означает ли это, что в данных случаях выдерживается нравственная норма «не кради» и возможна ли данная норма в сфере бизнеса?

Обоснуйте свой ответ.

М) Если украл «по необходимости», попользовался и вернул, считается ли это кражей?

Обоснуйте свой ответ с точки зрения нравственности.

Н) Часто можно слышать выражение «ложь во благо». Разделяете ли Вы эту точку зрения? Как это можно соотнести с заповедью «не произноси ложного свидетельства...»

Обоснуйте свой ответ.

О) Есть выражение «резать правду-матку» и «говорить всю правду в глаза». Но известно, что такая правда часто бывает оскорбительной.

Как сочетать правдивость и деликатность?

Какая норма кажется вам наиболее важной?

Обоснуйте свой ответ.

П) Запрет на ложь – один из самых древних в истории культуры. Какую ложь Вы осудите в большей степени:

- утверждение обратного правде;
- рассказы, не связанные с действительностью;
- утаивание части правды;
- самообман;
- ложь во спасение;
- маленькая ложь для достижения большого блага;
- ложь для удовольствия лгать.

Обоснуйте свою точку зрения.

Р) Условием моральной свободы является моральная вменяемость. Кого бы Вы сочли морально невменяемым субъектом:

- маленького ребенка;
- человека в сильном гневе;
- сумасшедшего;
- непроходимого дурака;
- человека, поставленного в безвыходное положение.

Обоснуйте свой ответ по каждому из предложенных вариантов.

С) Приведите примеры ситуаций из вашей жизни, где приведенные ниже конфликтогены вызвали конфликтную ситуацию.

- Незаслуженные и унижительные упреки.
- Негативные обобщения, «навешивание ярлыков».
- Настойчивые советы, предписания по поводу того, как другому человеку следует себя вести.
- Указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии.
- Решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения.
- Неуместная ирония, сарказм.
- Ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, имеющие целью «выпустить пар».

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он активно участвовал в разрешении проблемных заданий, аргументировал свои ответы, ссылаясь на теоретический материал;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он участвовал в разрешении проблемных заданий, пытался аргументировать свои ответы, ссылаясь на теоретический материал, но иногда допускал неточности в ответах;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он пытался участвовать в разрешении проблемных заданий, пытался аргументировать свои ответы, ссылаясь на теоретический материал, но допускал неточности в ответах;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он присутствовал на занятиях.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ

Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Групповое творческое задание (проект): «Оформление стола на деловых встречах» по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Студенты разделяются на микрогруппы
2. Получают карточку-задание с проблемной ситуацией
3. Разыгрывают эту ситуацию по ролям
4. Происходит разбор представленной ситуации с участием преподавателя

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он активно участвовал в работе группы, хорошо исполнял отведенную ему роль, активно участвовал в публичной защите проектного задания, если групповой проект был признан самым лучшим;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он активно участвовал в работе группы, хорошо исполнял отведенную ему роль, активно участвовал в публичной защите проектного задания, если групповой проект был признан одним лучшим;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он формально участвовал в работе группы, посредственно исполнял отведенную ему роль, не участвовал в публичной защите проектного задания;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он формально участвовал в работе группы, не участвовал в публичной защите проектного задания.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Групповое творческое задание (проект): «Разработка программы встречи иностранной делегации с учетом национальных особенностей и требований этикета»
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Студенты разделяются на микрогруппы.
2. Получают карточку-задание с проблемной ситуацией.
3. Разыгрывают эту ситуацию по ролям.
4. Происходит разбор представленной ситуации с участием преподавателя.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он активно участвовал в работе группы, хорошо исполнял отведенную ему роль, активно участвовал в публичной защите проектного задания, если групповой проект был признан самым лучшим;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он активно участвовал в работе группы, хорошо исполнял отведенную ему роль, активно участвовал в публичной защите проектного задания, если групповой проект был признан одним лучшим;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он формально участвовал в работе группы, посредственно исполнял отведенную ему роль, не участвовал в публичной защите проектного задания;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он формально участвовал в работе группы, не участвовал в публичной защите проектного задания.

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра Кадровая политика и управление персоналом

Вопросы к зачёту
по дисциплине *«Профессиональная этика и этикет»*

1. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России.
2. Этические нормы деловых отношений в России.
3. Основные принципы профессиональной этики.
4. Профессия и специальность.
5. Профессионализм как нравственная черта этики.
6. Виды профессиональной этики.
7. Кодексы профессиональной этики
8. Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет».
9. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
10. Этикет в культуре внешности.
11. Невербальные средства общения.
12. Кинесические средства.
13. Просодические и экстралингвистические средства.
14. Такесические средства.
15. Проксемические средства общения
16. Ведение деловой беседы.
17. Техника ведения деловых переговоров.
18. Культура делового общения по телефону.
19. Правила поведения в общественных местах.
20. Деловые приемы.
21. Влияние различных религиозных учений на формирование деловой этики.
22. Основные принципы поведения персонала в организации.
23. Деловая этика и культура управления восточных стран.

Критерии оценки знаний студентов на зачёте:

Отметка **«зачтено»** предполагает:

- Хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- Последовательное изложение материала курса;
- Умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- Достаточно полные ответы на вопросы.

Отметка **«не зачтено»** предполагает:

- Неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- Отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- Неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов.

КОНТРОЛЬНЫЙ ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

1. **Этика - это**
 - a) *учение о морали, её развитии, принципах, нормах и роли в обществе*
 - b) *совокупность исторически сложившихся принципов, норм, которые регулируют их отношения друг с другом и с обществом*
 - c) *практическая воплощённость моральных идеалов, целей, установок в различных формах социальной жизнедеятельности*
 - d) *правила поведения*
2. **Профессиональная этика – это**
 - a) *система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения*
 - b) *то же, что и этикет*
 - c) *особая сфера научных знаний*
 - d) *профессиональная мораль*
3. **Этикет – это**
 - a) *совокупность правил поведения: формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда*
 - b) *практическая воплощённость моральных идеалов, целей, установок в различных формах социальной жизнедеятельности*
 - c) *способность личности осуществлять нравственный самоконтроль за поведением, оценивать свои мысли, чувства и поступки*
 - d) *то же, что и этика*
4. **Смысл жизни – это основная категория этики, которая означает**
 - a) *определенную направленность жизнедеятельности человека*
 - b) *состояние наибольшей моральной удовлетворенности жизнью, ощущение полноты и осмысленности в профессиональной деятельности*
 - c) *форму индивидуальной самооценки, осознания своей личной значимости в профессии*
 - d) *постоянное осознание человеком своего значения в обществе как личности, гражданина, мастера своей профессии*
5. **Честь – это**
 - a) *постоянное осознание человеком своего значения в обществе как личности, гражданина, мастера своей профессии*
 - b) *способность личности осуществлять нравственный самоконтроль за поведением, оценивать свои мысли, чувства и поступки в сфере сервиса;*
 - c) *моральную необходимость выполнения профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей при взаимодействии с клиентами*
 - d) *определенная направленность жизнедеятельности человека*
6. **Счастье – это**
 - a) *состояние наибольшей моральной удовлетворенности жизнью,*

ощущение полноты и осмысленности

b) форму индивидуальной самооценки, осознания своей личной значимости

c) определенная направленность жизнедеятельности человека

d) постоянное осознание человеком своего значения в обществе как личности, гражданина, мастера своей профессии

7. Нравственность – это

a) *практическая воплощённость моральных идеалов, целей, установок в различных формах социальной жизнедеятельности*

b) учение о морали, ее развитии, принципах, нормах и роли в обществе

c) совокупность исторически сложившихся принципов, норм, которые регулируют их отношения друг с другом и с обществом

d) определенная направленность жизнедеятельности человека

8. Совесть – это основная категория этики, которая означает:

a) *способность личности осуществлять нравственный самоконтроль за поведением, оценивать свои мысли, чувства и поступки*

b) моральную необходимость выполнения профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей

c) постоянное осознание человеком своего значения (положения) в обществе как личности, гражданина, мастера своей профессии

d) определенная направленность жизнедеятельности человека

9. Достоинство – это основная категория этики, которая означает

a) *форму индивидуальной самооценки, осознания своей личной значимости*

b) определенная направленность жизнедеятельности человека

c) состояние наибольшей моральной удовлетворенности жизнью, ощущение полноты и осмысленности

d) совокупность исторически сложившихся принципов, норм, которые регулируют их отношения друг с другом и с обществом

10. Поступком является

a) *действие, которое имеет положительную нравственную значимость*

b) действие, которое имеет отрицательную нравственную значимость

c) действие, которое совершается под влиянием установок

d) определенная направленность жизнедеятельности человека

11. Вежливость представляет собой моральное качество

a) *характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом общения с окружающими*

b) определяющее обычную любезность человека в профессиональной деятельности при обслуживании клиентов

c) которое должно проявляться только в общении со знакомыми,

близким сослуживцам

d) характеризующее состояние наибольшей моральной удовлетворенности жизнью, ощущение полноты и осмысленности

12. Выберите особенность ведения переговоров китайцев

a) *стремятся склонить партнеров на свою сторону, любит использовать тактику косвенного давления*

b) участникам переговоров характерно принимать решение в ходе переговоров, когда проясняется позиция другой стороны

c) участники переговоров следят за подготовленностью процесса, логикой и последовательностью обсуждения вопросов

d) не любят никакого давления в переговорах, избегают физического контакта

13. Правила поведения в гостинице

a) *при прибытии следует обращаться к администратору*

b) расценки выясняют у соседа по номеру

c) в ресторан или буфет можно войти в свободной одежде

d) возможно менять установленный порядок в гостинице

14. Сидящие за столом в кафе или ресторане приветствуют знакомых

a) *кивком головы*

b) выражая радость вслух

c) помахав приветственно рукой

d) обязательно встав и пожав руку каждому

15. Выберите особенности поведения мягкого метода ведения переговоров

a) *попытка избежать личного конфликта, склонность к уступкам*

b) состязание воли, желание победить

c) стремление найти взаимную выгоду, учет сути дела

d) столкновение мнения, борьба по какому-либо вопросу, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту

16. Кинесика – это

a) *мимика, поза, жесты, взгляд*

b) система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)

c) средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)

d) ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними

17. Экстралингвистика – это

a) *эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)*

b) система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)

c) мимика, поза, жесты, взгляд

d) средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)

18. Проксемика – это

- a) *ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними*
- b) мимика, поза, жесты, взгляд
- c) система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
- d) средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)

19. Такесика – это

- a) *средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)*
- b) *ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними*
- c) система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
- d) мимика, поза, жесты, взгляд

20. Просодика – это

- a) *система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)*
- b) эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)
- c) мимика, поза, жесты, взгляд
- средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)

**ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПРОФЕССИТОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Формируемые компетенции:

1. Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения межличностного и межкультурного взаимодействия **ОК-3**.

1. Профессиональная этика – это

- a) система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения
- b) то же, что и этикет
- c) особая сфера научных знаний
- d) профессиональная мораль

2. Честь – это

- a) постоянное осознание человеком своего значения в обществе как личности, гражданина, мастера своей профессии
- b) способность личности осуществлять нравственный самоконтроль за поведением, оценивать свои мысли, чувства и поступки в сфере сервиса;
- c) моральную необходимость выполнения профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей при взаимодействии с клиентами
- d) определенная направленность жизнедеятельности человека

3. Выберите особенность ведения переговоров китайцев

- a. стремятся склонить партнеров на свою сторону, любит использовать тактику косвенного давления
- b. участникам переговоров характерно принимать решение в ходе переговоров, когда проясняется позиция другой стороны
- c. участники переговоров следят за подготовленностью процесса, логикой и последовательностью обсуждения вопросов
- d. не любят никакого давления в переговорах, избегают физического контакта

4. Правила поведения в гостинице

- a) при прибытии следует обращаться к администратору
- b) расценки выясняют у соседа по номеру
- c) в ресторан или буфет можно войти в свободной одежде
- d) возможно менять установленный порядок в гостинице

5. Выберите особенности поведения мягкого метода ведения переговоров

- a) попытка избежать личного конфликта, склонность к уступкам
- b) состязание воли, желание победить

- c) стремление найти взаимную выгоду, учет сути дела
- d) столкновение мнения, борьба по какому-либо вопросу, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту

По ОК 3 получены результаты: _____ -

2. Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями ПК-8.

1. Нравственность – это

- a) практическая воплощённость моральных идеалов, целей, установок в различных формах социальной жизнедеятельности
- b) учение о морали, ее развитии, принципах, нормах и роли в обществе
- c) совокупность исторически сложившихся принципов, норм, которые регулируют их отношения друг с другом и с обществом
- d) определенная направленность жизнедеятельности человека

2. Совесть – это основная категория этики, которая означает

- a) способность личности осуществлять нравственный самоконтроль за поведением, оценивать свои мысли, чувства и поступки
- b) моральную необходимость выполнения профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей
- c) постоянное осознание человеком своего значения (положения) в обществе как личности, гражданина, мастера своей профессии
- d) определенная направленность жизнедеятельности человека

3. Поступком является

- a) действие, которое имеет положительную нравственную значимость
- b) действие, которое имеет отрицательную нравственную значимость
- c) действие, которое совершается под влиянием установок
- d) определенная направленность жизнедеятельности человека

4. Вежливость представляет собой моральное качество

- a) характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом общения с окружающими
- b) определяющее обычную любезность человека в профессиональной деятельности при обслуживании клиентов
- c) которое должно проявляться только в общении со знакомыми, близким сослуживцам
- d) характеризующее состояние наибольшей моральной удовлетворенности жизнью, ощущение полноты и осмысленности

5. Выделяются четыре основные дистанции, которыми руководствуется большинство людей во время общения

- a) интимная, личная, социальная и публичная
- b) интимная, дружеская, социальная и публичная
- c) интимная, личная, общественная и публичная
- d) социальная, личная, общественная и публичная

По ПК-8 получены результаты _____

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если процент правильных ответов составляет 80-100%;
- оценка «хорошо» - 70-79%
- оценка «удовлетворительно» - 50 и более %
- оценка «неудовлетворительно» менее 50%

ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ количество баллов _____

Составитель: _____ Инициалы, фамилия

МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
Оценка по пятибалльной системе	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
Оценка по системе «зачет – незачет»	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2015, введено приказом от 28.09.2011 №371-О, утверждено ректором 12.10.2015 г. (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2015, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный);

Составитель _____ А.В. Черепанов

« ____ » _____ 201 ____ г.