

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Этика и этикет в профессиональной сфере

Код модуля
1161699(1)

Модуль
Основы профессиональной деятельности

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, доцент	Преподаватель	

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Тропина Людмила Константиновна, Преподаватель,

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ **Этика и этикет в профессиональной сфере**

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	4	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ **Этика и этикет в профессиональной сфере**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-6 -Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях	Д-1 - Демонстрировать стремление к профессиональному росту и развитию, самокритичность и умение учиться, нацеленность на результат Д-2 - Проявлять коммуникативные умения З-1 - Характеризовать особенности, пути и средства формирования и поддержания профессиональной культуры З-2 - Обосновать роль профессиональной культуры и значимость соблюдения профессиональных этических норм для успешной профессиональной деятельности	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>З-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p> <p>З-4 - Привести примеры социального эффекта и последствий получения обратной связи о профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Создавать модели получения обратной связи от субъектов, вовлеченных в профессиональную деятельность, с описанием социального эффекта и ее последствий</p> <p>П-2 - Составлять план мероприятий по формированию и поддержанию профессиональной культуры</p> <p>У-1 - Обосновать выбор путей и средств формирования и поддержания профессиональной культуры</p> <p>У-2 - Самостоятельно выбирать каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности</p>	
--	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	1.8	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.6		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		

Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.4		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	3.12	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)

3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Спортивная этика
2. Принципы профессиональной этики в социально-культурном сервисе
3. Этика бизнеса
4. Этика рекламы
5. Составляющие комфорта клиентов
6. Деловое совещание
7. Искусство публичного выступления
8. Публичные и торжественные мероприятия: приглашение
9. Деловое письмо
10. Подготовка резюме

Примерные задания

Для каждой ситуации перечислите принципы профессиональной этики работника социально-культурного сервиса (на примере сферы фитнеса), которые на ваш взгляд были нарушены, обоснуйте ваш выбор.

1. Сотрудники не убирают за собой блины и гантели, думают только о своих клиентах, мешают выполнять упражнения другим, нарушая тем самым правила безопасности
2. Инструктор награждала тех, кто занимался недостаточно старательно такими словами, как «халявщица», «сачок» и т.п.
3. Инструктор увлекалась танцем, и любованием собой, забывала следить за группой.
4. Половину времени тренер групповых программ тратит на разминку, подходит к каждому из занимающихся и с толком подробно объясняет движение. К середине занятия в группе всегда найдутся те, кто просто стоит и ждет, когда же тренер закончит с отстающими и перейдет к следующему движению
5. Инструктор показав комбинацию движений, требовал от тренируемых самостоятельного

повтора – и пока те, одеревенев от неуверенности, пытались выдавить из себя упражнение, наблюдал за группой с видом оценщика на рынке рабов (как выразилась одна его бывшая ученица)

Опишите на примерах сущность всех видов комфорта клиентов на примере социально-культурной услуги

Продумайте вступительную часть публичной речи, которая способна возбудить интерес слушателей к теме выступления, используя соответствующие приемы. Выступите с этой частью выступления на занятии (не более 1 минуты).

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Программа визита делегации

Примерные задания

Составьте в табличной форме программу визита делегации по следующему примеру:

Программа визита делегации

Принимающая сторона

Например УрФУ

Состав делегации (статус, организация, город, страна)

Например: студенты КГУ (Красноярского госуниверситета), активисты волонтерского движения

Цель визита

Например: участие в молодежном форуме «Роль студенческого волонтерства в современном мире»

Срок пребывания (включая день приезда и день отъезда)

Например: 10-13 марта 2024 года

Таблица:

Дата	Время	Мероприятие	Участники	Место, адрес	Ответственный (ФИО, должность)
------	-------	-------------	-----------	--------------	--------------------------------

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Функции корпоративного кодекса предприятия социально-культурного сервиса

Примерные задания

На примере корпоративного кодекса (кодекса корпоративной этики) конкретной компании сферы сервиса проиллюстрировать цитатами из кодекса следующие функции корпоративного кодекса: улучшает корпоративную репутацию и имидж организации, улучшает управление рисками и кризисное управление, совершенствуют корпоративную культуру и подчеркивают значимость корпоративных ценностей, содействует эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами, позволяет избегать судебных разбирательств.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Общее понятие этики как науки и явления духовной культуры. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".
2. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики.
3. Что такое профессиональная этика (определение и ее особенности в сервисе).
Функции профессиональной этики.
4. Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса.
5. Управленческая этика. Понятие, сущность, принципы.
6. Этика бизнеса. Международный и национальный этический кодекс.
7. Особенности развития этики предпринимательства в России.
8. Служебная этика как вид профессиональной этики.
9. Этический кодекс служащего в учреждениях социально-культурного сервиса.
10. Компоненты культуры обслуживания предприятия сервиса.
11. Компоненты культуры обслуживания предприятия сервиса.
12. Соблюдение норм служебной субординации и требований культуры деловых взаимоотношений.
13. Деловой этикет. Понятие, сущность, принципы делового этикета.
14. Этикет коммуникаций.
15. Этические нормы вербальных и невербальных форм делового общения.
16. Составляющие имиджа делового человека.
17. Внешний облик работника сферы сервиса.
18. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих.
19. Специфика общения в профессиональной деятельности работника сферы обслуживания.
20. Официально-деловой стиль речи на предприятиях социально-культурного сервиса.
21. Особенности языка служебных документов.
22. Речевой этикет: приветствие, знакомство, выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения.
23. Визитная карточка, ее оформление и правила использования.

24. Рабочее место и служебное помещение в учреждениях социально-культурного сервиса.
 25. Культура делового спора.
 26. Ведение деловых бесед и переговоров.
 27. Эффективное деловое совещание.
 28. Искусство публичного выступления.
 29. Культура телефонного разговора. Основные требования к служебному телефонному разговору.
 30. Дипломатический протокол и международный этикет.
 31. Национальные особенности делового общения и этикет.
 32. Деловой протокол. Виды деловых мероприятий.
 33. Особенности организации визитов.
 34. Особенности организации деловых приемов.
 35. Деловые подарки и деловые любезности.
- LMS-платформа
1. не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ОПК-6	З-1 З-3 У-1 П-2	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен