

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

Код модуля
1157660(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	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Тропина Людмила Константиновна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

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 Курсовая работа	
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	Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>профессиональной деятельности</p> <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>	1,1.8	60
<i>экспертиза конспекта</i>	1,1.17	40

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>	1,1.12	65
<i>активная работа на занятиях</i>	1,1.17	35
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
<i>Защита курсовой работы</i>	1,17	100
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– 0.6		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – 0.4		

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 выдать 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 2021 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

5.3.2. Курсовая работа

Примерный перечень тем

1. Оценка компонентов культуры обслуживания предприятия общественного питания (на примере)
2. Оценка компонентов культуры обслуживания предприятия спортивной индустрии (на примере)
3. Оценка компонентов культуры обслуживания предприятия сферы гостеприимства (на примере)
4. Оценка компонентов культуры обслуживания предприятия культурно-досуговой сферы (на примере)
5. Оценка компонентов культуры обслуживания предприятия физкультурно-оздоровительной сферы (на примере)

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 Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен