

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Профессиональная этика и этикет

Код модуля
1163904(1)

Модуль
Технологии работы с клиентами

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Попов Евгений Анатольевич	кандидат культурологии, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Попов Евгений Анатольевич, Доцент, культурологии и дизайна

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Профессиональная этика и этикет

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

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Профессиональная этика и этикет

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 Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Эссе

	<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>	
<p>ПК-8 -Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p> <p>З-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых отношений и делового этикета; профессионально-этические</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Зачет</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Эссе</p>

	нормы и стандарты профессионального общения П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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 – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	3,8	50
<i>эссе</i>	3,10	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	3,13	30
<i>работа на занятии</i>	3,16	70
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. Как написать резюме. Составление анкеты.
2. Принципы активного слушания в деловой беседе.
3. Культура взаимоотношений на работе.
4. Этикет: определение, происхождение, виды этикета.
5. Основные принципы международного этикета.

Примерные задания

Работа на практическом занятии предполагает обсуждение теоретических докладов студентов по теме занятия, проведение деловых игр, разбор и решение кейсов, ситуационных задач.

Тема: Принципы активного слушания в деловой беседе.

План занятия:

Принципы активного слушания.

Применение активного слушания в профессиональной деятельности.

Отработка навыков активного слушания в процессе ситуационных задач: открытые вопросы, перефразирование, эмпатия, детализация, суммирование, работа с возражениями, подведение итогов, невербалика и др.

LMS-платформа – 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. Деловой этикет в странах мира

Примерные задания

Сделать сравнительные таблицы особенностей этикета в разных странах.

1. Таблица: сравнение делового этикета в США и в России.
2. Таблица: сравнение делового этикета в странах западной Европы (любая страна на выбор) и в России.
3. Таблица: сравнение делового этикета в Японии, Китае, Корее (любая страна на выбор) и в России.
4. Таблица: сравнение делового этикета в арабских странах (любая страна на выбор) и в России.
5. Таблица: сравнение делового этикета в странах Латинской Америки (любая страна на выбор) и в России.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. История этикета

Примерные задания

На выбор студенту предлагается несколько вариантов заданий:

1. Таблица: сравнительный анализ общинного этикета и нравов в Афинах и Спарте.
2. Описать куртуазные нормы внешнего поведения в рыцарском сословии Западной Европы, опираясь на литературные памятники эпохи. Подобрать соответствующие примеры из рыцарских романов, куртуазной лирики и т. п.
3. Составить краткий конспект труда Б. Кастильоне с «маргиналиями на полях» – собственные комментарии к цитатам из книги Кастильоне.
4. Составить «etiquette» – карточки, излагающие правила поведения за столом на званом обеде при дворе Людовика XIV.
5. Опираясь на европейскую литературную традицию (примеры из литературных текстов – Ричардсон, Байрон, Диккенс, Уайльд и т. п.), описать эволюцию понятия «джентльмен».

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Эссе

Примерный перечень тем

1. Исторические формы этикета и современный этикет: точки соприкосновения

Примерные задания

Предлагается на примере одной из тем, приведённых ниже, раскрыть влияние исторических форм этикета на современный деловой этикет.

1. У истоков этикета: существовал ли этикет в первобытной культуре?
2. Дендизм как модель поведения в культуре 19 века.
3. «Домострой» Сильвестра Медведева.
4. «Юности честное зерцало»: кодекс поведения дворянского сословия в России 18 века.
5. Этикет в особых случаях: карточная игра, дуэль, бал.

Эссе должно быть представлено в виде 5 стр. текста на заданную тему. В тексте должна быть раскрыта тема, приведены определения и примеры, проанализированы сущность и специфика явления, сделаны выводы о том, какое место занимал феномен в культуре эпохи и как повлиял на современный этикет.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Культура поведения в особых случаях: на улице, в транспорте, на отдыхе, за рубежом.
2. Современные принципы этикета.
3. Собеседование при приеме на работу.
4. Этикет работы в компьютерных сетях.
5. Речевой этикет.
6. Культура телефонного разговора.

7. Основные принципы этикета делового общения.
 8. Одежда как элемент имиджа делового человека.
 9. Общие понятия делового этикета.
 10. Застольный этикет на официальных мероприятиях.
- LMS-платформа – 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
Воспитание поликультурности и толерантности	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-8	3-3	Практические/семинарские занятия