

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж. А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

**Профессиональная этика и этикет**

по направлению подготовки

**43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль) подготовки:

**«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»**

Форма обучения

**Очная**

Квалификация

**Бакалавр**

Год приема

**2025**

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

## **1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3 Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристкой и гостиничной деятельности.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.1 Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристкой и гостиничной деятельности

ИПК-3.2 Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей

ИПК-3.3 Осуществляет эффективное общение с персоналом туристского и гостиничного предприятия

ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

ИУК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)

ИУК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

## **2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания**

### **Примерные тесты для входного контроля:**

1. Целеполагающие категории этики

- а) долг и совесть
- б) смысл жизни и счастье
- в) честь и достоинство
- г) добро и зло

2. Честь и достоинство - это ...

- а) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу
- б) контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими
- в) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе
- г) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра

3. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий

- а) правила внутреннего распорядка
- б) кодекс чести

- в) корпоративная культура
- г) должностные обязанности

4. Выберите из предложенных утверждений то, которое можно назвать основным принципом этикета или золотым правилом Конфуция.

- а) обстоятельства управляют поступками.
- б) поступай с другими так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой.
- в) насколько плохо нас знают наши знакомые, можно порой судить по подаркам, которые мы от них получали.
- г) истинное воспитание состоит не столько в правилах, сколько в упражнениях.

5. Выберите из предложенных высказываний плюсы деловой переписки:

- а) требует временных и финансовых затрат на подготовку сообщений
- б) выступает средством для построения и поддержания деловых (между компаниями) и межличностных (между людьми) взаимоотношений
- в) длительный временной отрезок между отправкой и получением сообщения
- г) позволяет одновременно отправить одно и то же послание нескольким адресатам
- д) является способом сохранения информации, которую в дальнейшем можно предъявить в качестве доказательств того или иного факта

6. Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) деловая переписка
- б) мимика; жесты
- в) профессиональный жаргон
- г) речевые конструкции
- д) социальные диалекты

7. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:

- а) вашего секретаря
- б) рядового сотрудника
- в) уборщицу вашей организации
- г) любого, кого встретите
- д) руководителя вышестоящей структуры

8. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

- а) женщина первая протягивает руку для рукопожатия
- б) женщину представляют мужчине, а не наоборот
- в) мужчина уступает женщине дорогу
- г) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль

9. Укажите, что недопустимо за столом:

- а) вилку и ложку следует держать пальцами, а не ладонью;
- б) локти на стол не кладут;
- в) на деловых приемах чокаться не принято;
- г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми.

10. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
- б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
- в) совещание должно начаться вовремя независимо ни от чего.

### **Примерные тесты для текущего контроля:**

1. Контрольно-императивные категории этики
  - а) добро и зло
  - б) долг и совесть
  - в) честь и достоинство
  - г) смысл жизни и счастье
2. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:
  - а) вербальный этикет
  - б) этикетная атрибутика
  - в) мимика и жесты
  - г) этикетная проксемика
3. Каноничные правила представления
  - а) женщина первая представляется мужчине
  - б) младшие по возрасту представляются старшим
  - в) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
  - г) мужчина первым представляется женщине
4. Этика бизнеса как наука возникает в ...
  - а) конце XIX века
  - б) период формирования буржуазных отношений
  - в) конце XX века
  - г) середине XX века
5. Виды барьеров общения
  - а) межъязыковые
  - б) социальные
  - в) психологические
  - г) соматические
  - д) технические
  - е) мировоззренческие
6. Фундаментальные принципы административной этики
  - а) бюрократизм
  - б) гуманизм
  - в) безусловная исполнительность
  - г) законность
  - д) справедливость
7. Зашифрованный знак одежды, с помощью которого по виду и цвету одежды можно узнать и социальное положение человека, и его профессию, и много другое - это...
  - а) вечернее платье
  - б) костюм
  - в) дресс-код
  - г) стиль
8. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?
  - а) доброжелательность
  - б) порядочность
  - в) тактичность
  - г) уважительность
  - д) эгоизм

9. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?
- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений
  - б) регулирование межгрупповых отношений
  - в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах
  - г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения
10. Выберите правильную схему написания делового письма:
- а) интерес - внимание - действие - просьба
  - б) просьба - интерес - внимание - действие
  - в) внимание - интерес - просьба - действие
  - г) внимание - действие - просьба - интерес
11. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:
- а) нравственность
  - б) мораль
  - в) деловое общение
  - г) культура поведения
12. Укажите характерный признак делового общения:
- а) личные чувства (симпатия - антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего
  - б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу
  - в) цель общения может быть неосознаваемой
  - г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику)
13. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:
- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
  - б) определяется использованием невербальных средств;
  - в) определяется соблюдением речевого этикета;
  - г) определяется служебными и социальными статусами людей.
14. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:
- а) справедливость, равенство;
  - б) активность, пассивность;
  - в) корректность, обходительность;
  - г) нет правильного ответа.
15. Что означает символ RSVP в приглашении на официальное мероприятие?
- а) не требует ответа
  - б) отвечать не обязательно, но опаздывать не следует
  - в) требует ответа
  - г) приглашенный может прийти в любой момент указанного временного интервала

#### **Критерии оценки:**

«отлично» (26 - 28 балла), повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов «хорошо» (22- 25 балла), пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов «удовлетворительно» (16 - 21 балл), пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов «неудовлетворительно» (0 - 15 балла), уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов

## **Вопросы для обсуждения (дискуссии)**

### **Тема: Этика как наука и духовно-практическое освоение мира**

1. Этика - учение о морали и нравственности.
2. Специфика морали как духовного явления.
3. Структура и функции морали.
4. Основные категории этики: добро и зло, долг и совесть, честь и достоинство и т.д. и их значение в жизни общества.
5. Нравственные идеи, идеалы, чувства, принципы, нормы, убеждения.
6. Общечеловеческие принципы и нормы нравственности. Их содержание как основа здорового образа жизни каждой личности.

### **Тема: Профессиональная этика и профессиональная мораль**

1. Происхождение профессиональной этики. Ее место и роль в обществе.
2. Специфичность содержания и форм этических требований в различных профессиях.
3. Профессиональная мораль и ее основные принципы.

### **Тема :Этика сферы бизнеса**

1. Формирование предпринимательской этики.
2. Основные концепции в этике бизнеса (теория утилитаризма, этика справедливости, современные теории).
3. Деловая этика в дореволюционной России.
4. Понятие «социальная ответственность бизнеса»
5. Становление этики бизнеса как научной дисциплины.
6. Структура этики бизнеса.

### **Тема: Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса**

1. Этические нормы и ценности работников сферы туризма.
2. Морально-договорные отношения в туристическом бизнесе.
3. Правила и нормы общения с туристами.
4. Международный этикет

### **Тема :Профессиональная этика работников сферы гостеприимства**

1. Специфика профессиональной этики работников сферы гостеприимства.
2. Этические принципы и нравственные нормы в деловом общении работников социального сервиса с клиентами.
3. Этика разрешения конфликтов.
4. Моральная и правовая ответственность работников социального сервиса за результаты обслуживания.

### **Тема: Этикет как социальное явление: виды этикета, современные требования к нему**

1. Понятие этикета. Виды этикета.
2. Содержание делового этикета.
3. Служебный этикет.
4. Культура речевого общения
5. Гостевой этикет.
6. Общепринятые правила поведения за рубежом.

### **Критерии оценки:**

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент

использовал знания по управлению персоналом, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. При

этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы и аргументы другой стороны даны верные ответы.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по управлению персоналом, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. При этом студент на должном уровне показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту, вызвали затруднения.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по управлению персоналом, полученные только на лекционных занятиях. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания по управлению персоналом. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

## **Презентация**

**Тема: Национальные этикеты, как выражение отношений людей в обществе.**

1. Современный этикет, как выражение правил вежливости, такта в международном общении.

2. Особенности национальных этикетов:

- стран Европы;
- стран Азии и Востока;
- США.

(представление и обсуждение презентации)

## **Критерии оценки**

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

Компьютерная презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, рассмотрены вопросы по проблеме, слайды

расположены логично, последовательно, завершается презентация четкими выводами.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

Компьютерная презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, при оформлении презентации имеются недочеты.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

Компьютерная презентация соответствует целям и задачам дисциплины, но её содержание не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, нарушена логичность и последовательность в расположении слайдов.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Презентация не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание не

соответствует заявленной теме и изложено не научным стилем.

### **Деловая игра «Деловые переговоры и совещания»**

Деловая игра нацелена на выработку навыков проведения совещаний и переговоров.

Игрокам необходимо проявлять такие качества, как стремление к сотрудничеству, лояльность и, в то же время, умение отстаивать свою точку зрения. Проявление же таких качеств, как противоборство, упрямство, нежелательно.

Выступления игроков должны обладать смысловой точностью, быть логически построенными и выразительными. Излишняя эмоциональность, грубость являются нежелательными во время проведения переговоров и совещаний. Игрокам также следует избегать применения в речи различных слов-паразитов.

Данная деловая игра поможет научиться правильно вести себя на переговорах и совещаниях, находить совместное решение проблем.

Переговоры будут идти между двумя предприятиями - российским комбинатом по производству полиграфического оборудования и немецкой компанией того же профиля - о создании совместного предприятия. Немецкое предприятие будет поставлять детали, а российское производить сборку печатных машин. Участникам переговоров необходимо договориться о взаимовыгодных условиях создания совместного предприятия. По завершении переговоров участники заключают соглашение о создании совместного предприятия, в котором отражают основные условия.

Совещание проводится между сотрудниками новой типографии. Председательствует на совещании директор. Повестка делового совещания: формулировка миссии организации и долевой состав специального фонда (социальные нужды; маркетинговые исследования; выставки, презентации, рекламные кампании; различные материальные поощрения). По результатам совещания заполняется протокол, который подписывается директором.

Во время деловой игры участники проходят тестирование на умение вести деловую беседу, определение тактики ведения переговоров, терпимость. Тесты помогут участникам лучше понять себя, выявить свои достоинства и недостатки, решить, в чем им необходимо совершенствоваться.

**Порядок проведения игры**

В начале игры ведущие объясняют правила игры. Затем игрокам предлагается вытянуть по одной карточке, некоторой написана роль каждого участника в игре и номер группы.

Затем игроки группы делятся на подгруппы (российский Комбинат и немецкая компания). Ведущий раздает им материал. Группа начинает готовиться к переговорам, в это время подгруппы не должны переговариваться между собой.

После истечения отведенного времени игроки из группы садятся за большой стол (несколько парт, стоящих рядом) и начинают вести переговоры. По окончании переговоров участники должны заполнить соглашение о создании совместного предприятия. Форма соглашения выдается ведущим во время переговоров. Ведущий должен внимательно следить за переговорами и вносить все замечания в оценочную таблицу.

**Совещание.** По итогам совещания игроки должны заполнить протокол совещания, директор должен подписать его. Протокол выдается ведущим директору во время совещания. После окончания совещания игра заканчивается.

На протяжении всей игры, ведущий должен заполнять оценочные таблицы, а затем выставить оценки всем игрокам. Регламент игры

Ведущие оглашают правила игры, участники тянут карточки с ролью - 3-5 мин.

Группа получает раздаточный материал и готовится к переговорам или совещанию



30 мин

Группа тестируется - 20 мин.

Группа ведет переговоры - 30 минут или группа проводит совещание 30 мин.

В целом, на деловую игру отводится 1 час 35 мин.

**Критерии оценки:**

«отлично» (6 (3) балла), повышенный уровень

Студент продемонстрировал отличное знание теории предмета, смог применить теорию на практике. Соответствие игровой роли абсолютное; во время игры правильно применены технологические особенности игровой роли, при подготовке к роли проанализирована проблема и даны обоснованные рекомендации по ее решению.

«хорошо» (4 (2) балла), пороговый уровень

Студент продемонстрировал хорошее знание теории предмета, смог применить теорию на практике. В целом соответствует игровой роли; во время игры применены некоторые технологии эффективного общения, проанализирована проблема и даны рекомендации по ее решению.

«удовлетворительно» (2 (1) балл), пороговый уровень

Студент продемонстрировал удовлетворительное знание теории предмета, смог применить некоторые положения на практике. В основном соответствует игровой роли.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Студент не знает теорию предмета, не соответствует игровой роли.

### **Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)**

#### **Темы рефератов:**

1. Специфика профессиональной этики и необходимость её осуществления.
2. Корпоративная культура и корпоративная этика.
3. Эволюция концепции социальной ответственности бизнеса.
4. Предпринимательство и благотворительность (нравственный аспект).
5. Модель современного делового человека.
6. Самоменеджмент руководителя и его нравственное содержание.
7. Деловая этика Японии.
8. Национальные особенности этикета (страна по выбору студента).
9. Этикет и мода. Деловой стиль.
10. Международный деловой этикет.
11. Учет национальных стилей при переговорах.
12. Деловое общение как коммуникативная система.
13. Организация деловых приемов.
14. Конфликты и пути их урегулирования.

#### **Критерии оценки:**

Требования к написанию реферата

1. Общий объем реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу.

2. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.

3. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

«отлично» (6 балла), повышенный уровень

Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. «удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

### **Темы эссе:**

1. Основные нормы и принципы профессиональной этики и их роль в современном обществе.
2. Соотношение целей и средств в профессиональной этике.
3. Соотношение общественного и личного в профессиональной этике.
4. Краткосрочная и долгосрочная выгода профессиональных отношений в современной России.
5. Соотношение материального и духовного в профессиональной этике в России.
6. Национально-культурные ценности в профессиональной этике.
7. Традиции, нравы, привычки, их влияние на состояние профессиональной среды.
8. Этика коллективизма и этика индивидуализма в профессиональном мире современной России.
9. Региональные ценности в профессиональной этике.
10. Этика успеха и ее роль в профессиональной этике.
12. Нравственная жизнь организации.
13. Профессиональная этика руководителя организации.
14. Международный протокол и деловая этика.
15. Ритуалы и церемонии в деловой жизни.
16. Деловая этика в Европе.
17. Профессиональная этика в США.
18. Профессиональная этика в Японии.
19. Этикет на официальных мероприятиях.
20. Имидж делового мужчины.
21. Имидж деловой женщины.
22. Этические традиции российского предпринимательства.

### **Критерий оценки:**

**Требования, предъявляемые к эссе**

1. Оно должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
  2. Не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия позиции, идеи автора.
  3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
  4. Каждый абзац должен содержать только одну основную мысль.
  5. Оно должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
  6. Должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.
- «отлично» (4 баллов), повышенный уровень

В эссе четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора. Проблема раскрыта на теоретическом и практическом уровнях, с приведением примеров из реальной практики. В эссе логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме. В эссе представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (в виде современных социальных процессов, конкретных примеров, статистических данных и т. п.).

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

В эссе с неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании терминов и понятий в контексте ответа. В эссе дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты из практики.

«удовлетворительно» (2 балла), пороговый уровень

В эссе расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. В эссе проблема раскрыта с некорректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). В эссе слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты из практики.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

В эссе не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта слабо, без использования терминов. Не аргументировано собственное мнение. Эссе не предоставлено.

## **Оценочные средства для промежуточной аттестации**

### **Вопросы к зачету**

1. Этика как теория морали и нравственности. Функции морали и ее роль в жизни общества.
2. Специфика морали как духовного явления. Структура морали.
3. Содержание понятий: мораль, нравственность, этика, этикет. Зависимость моральных взглядов и теорий от общественных отношений.
4. Основные категории этики: добро и зло, долг и совесть, честь и достоинство, нравственность.
5. Место и роль профессиональной морали в системе нравственных отношений в обществе.
6. Специфичность содержания и форм моральных требований у различных профессий.
7. Виды профессиональной морали. Кодекс чести.
8. Корпоративная культура и корпоративная этика. Типология корпоративных культур.
9. Организация и моральные стандарты. Способы повышения этического уровня

организации.

10. Нравственное содержание понятия «социальная ответственность бизнеса».
13. Структура делового общения. Механизм и этико-психологические принципы делового общения. Контакты и психологические барьеры.
14. Управленческое общение, его функции, факторы эффективного воздействия на подчиненных.
15. Типология субъектов общения, их психологические особенности и линия этического поведения с ними.
16. Административная этика как разновидность профессиональной этики. Соотношение этики бизнеса и административной этики. Моральный кодекс администратора
17. Моральный конфликт и технология его преодоления.
18. Виды этикета. Современные требования к ним.
19. Деловой этикет: создание своего имиджа
20. Культура диалога, умение слушать и вести беседу.
21. Служебный этикет руководителя.
22. Общепринятые правила поведения за рубежом.
23. Этикет делового контакта. Значение эффектов восприятия (эффект ореола, эффект неудачника, эффект порядка и др.) в достижении успеха.
24. Роль имиджа в достижении успеха. Факторы, влияющие на создание образа делового человека.

#### **Критерии оценки:**

«зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень

Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень

Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

«незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован

Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.