

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

Основы этикета

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

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

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИУК-4.3 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

- внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;
- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;
- критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Элементы текущего контроля:

- тесты;
- доклад / реферат;
- деловая игра.

Выполнение практических заданий предусмотрено как на практических занятиях, так и в форме самостоятельной работы. При выполнении самостоятельной работы учащийся может задавать уточняющие вопросы преподавателю.

Примеры тестовых вопросов:

1. В современном понимании этот термин впервые был использован на одном из приемов короля-«солнце» Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки с перечнем правил поведения при дворе: А) этика; Б) этикет; В) долг; Г) церемониал.
2. Слово “этикет” обозначает: А) этичность и возможность самореализации личности; Б) манеру поведения в установленном порядке; В) устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей.
3. Деловой этикет – это: А) совокупность обычаев и традиций; Б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу; В) форма общественного сознания; Г) предрассудок.
4. Функция общегражданского этикета: А) определять поведение людей при общении друг с другом в общественных местах, на работе, в семье; Б) такая же, как у делового этикета; В) устанавливать правила взаимодействия общественных организаций, государство.
5. Верно ли, что принципом делового этикета: А) принцип гуманизма; Б) принцип целесообразности действий? 1) верно А

2) верно Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения неверны
6. Основными ценностями делового этикета являются: А) критичность в отношении человека; Б) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность; В) корпоративность.
7. Закончите фразу: «В деловых отношениях соблюдайте принцип распределительной справедливости: ...»: А) чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение; Б) чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение; В) чем меньше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.
8. Манеры поведения на работе проявляются в: А) сосредоточенности на самом себе; Б) утрированности, неестественности, искусственности поведения; В) естественности, сдержанности, невозмутимости, проявляющейся в жестах, мимике, речи, одежде; Г) форме одежды.
9. Если вам предстоит познакомить двух людей: А) обязательно представить хотя бы одного человека и можно уйти, предоставляя возможность наладить людям контакт; Б) можно просто сказать: «Познакомьтесь»; В) обязательно и представить: соблюсти порядок при представлении, назвать имя либо отчество, либо имя, отчество, фамилию, желательно упомянуть вид деятельности или род занятий.
10. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми: А) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому; Б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе; В) тех, кто больше нравится представляющему.
11. При знакомстве следует держаться: А) уверенно, с достоинством; Б) скромно и робко; В) самоуверенно, нагло.
12. Согласно этикетным нормам не следует представлять: А) младшего по возрасту – старшему по возрасту; Б) женщину – мужчине; В) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус; Г) одного сотрудника – группе сотрудников.
13. Когда представляют мужчину: А) он должен встать; Б) он может встать или оставаться сидеть – по своему усмотрению; В) он может оставаться сидеть, за исключением случаев, когда его представляют высокопоставленному лицу.
14. При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым подает руку:

А) тот, кого представляли; Б) мужчина – женщине, младший – старшему; В) тот, кому представляли.
15. Первыми приветствуют: А) младшие по возрасту, рангу – старшего; мужчина – женщину; Б) те, кто первыми заметили человека; В) все присутствующие – входящую в помещение женщину, собравшиеся – входящего.
16. Закончите фразу: “Согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...”: А) опаздывающий – ожидающего; Б) старший – младшего; В) стоящий – проходящего; Г) находящийся в помещении – входящего.
17. Обращение «ты» допустимо: А) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку; Б) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге; В) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты».
18. В деловых отношениях между мужчиной и женщиной предложение о переходе на «ты» должно исходить: А) от женщины; Б) от мужчины; В) от любого.
19. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна? А) в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель; Б) женщину представляют мужчине, а не наоборот; В) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль; Г) мужчина уступает женщине дорогу.
20. Мужчина поднимается по лестнице: А) слева от женщины; Б) позади женщины; В) впереди женщины.
21. Мужчина спускается по лестнице: А) справа от женщины; Б) позади женщины; В) впереди женщины.
22. Этика делового общения по вертикали («снизу – вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении: А) между руководителями; Б) между коллегами; В) подчиненного к своему руководителю; Г) руководителя к подчиненному.
23. Выберите правильное утверждение: А) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»; Б) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя; В) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им; Г) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы.
24. 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.

25. Будучи руководителем, кого вы приветствовали бы первым:

- А) вашего секретаря;
- Б) охранника вашей организации;
- В) уборщицу вашей организации;
- Г) рядового сотрудника;
- Д) любого, кого встретите;
- Е) руководителя вышестоящей структуры.

26. Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:

- А) до 24 часов;
- Б) до 20 часов;
- В) до 22 часов;
- Г) до 18 часов.

Оценивание выполнения тестов: своевременность выполнения, полнота и правильность выполнения тестовых заданий – не мене 65%.

Примерные темы докладов:

1. Этические учения Древнего Востока.
2. Античная этика.
3. Этика европейского средневековья и эпохи Возрождения.
4. Этические воззрения мыслителей Центральной Азии.
5. Особенности этики XIX- XX веков.
6. Корпоративная этика и социальная ответственность организации.
7. Этика руководителя.
8. Общение как инструмент этики деловых отношений.
9. Манипуляции в общении.
10. Имидж делового человека.
11. Понятие делового этикета.
12. Международный деловой этикет.
13. Особенности национальных стилей общения на примере страны.
14. Правила обмена подарками при деловом общении.
15. Общение как социально-психологическая проблема современного общества.
16. Роль обычаев, традиций и этического кодекса в системе деловых отношений.
17. Законы морали и категории этического восприятия.

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

«Отлично» (4 балла), повышенный уровень. Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью.

Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«Хорошо» (3 балла), пороговый уровень. Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«Удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень. Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведен поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Пример деловой игры - Администратор отеля

Время: 40 минут

Педагогические задачи:

формировать коммуникативные навыки, навыки поиска и анализа информации, развивать логическое мышление, отрабатывать базовые грамматические конструкции английского языка в устной речи

Содержание кейса

В отеле, где Вы работаете администратором, возникла напряженная ситуация. Днем к вам заселился гость из США. Он весь день гулял, а вечером пришел к вам со следующей проблемой: «Hello! I have some troubles with my phone... It's broken I think...It can't be charged!»Вы, конечно, не специалист по технике, но мастер из отеля уже ушел домой, кроме Вас гостю никто не может помочь. Политика отеля такова, что администратор должен стараться решить все проблемы гостя. Постарайтесь ему помочь.

Возможные пути решения:

1. Посоветовать гостю завтра утром отправиться в ремонт телефонов. Найдите в поисковике ближайшие места, где могут ремонтировать телефоны. Распечатайте карту, объясните гостю, как туда дойти. Гость понимает только на английском. I'm so sorry! Here I pointed places where you can fix your phone.

Ваш отель2. Постарайтесь узнать, какая именно поломка произошла. Гость говорит, что телефон не заряжается. Возможно, дело не в самом телефоне, а в зарядке. Попросите принести зарядное устройство.

Вы видите, что штекер выглядит необычно. Возможно, гостю удалось как-то вставить его в розетку, но он не подходит для наших розеток. Дальше есть два пути: вспомнить из курса физики, что в разных странах разное напряжение в электрической сети и разные штекеры. Второй путь – совершить поиск по картинке. В поисковой выдаче появится словосочетание «для сети 100 вольт» или «адаптер для американского стандарта сети». Это наводит на мысль, что нам нужен адаптер. Так как провод usb отсоединяется от самого штекера, вы можете предложить зарядное устройство из отеля. Проверьте, идет ли зарядка?

Отлично! Вы решили проблему! Теперь можете предложить гостю купить свое зарядное устройство или адаптер. Для этого выполните поиск по карте и расскажите, где приобрести зарядное устройство для телефона Iphone8 и сколько оно может стоить.

Название магазина Стоимость

Покупка адаптера: Проанализируйте рынок. Выберите место, где поближе можно купить адаптер. Сравните цены. Название магазина Цена

Объясните гостю на английском, что, где и по какой цене он может приобрести.

Выбор оптимального решения

Удалось ли помочь гостю? Заряжается ли телефон?

Первый путь для Вас, как для администратора, более короткий. Вы не потратите много времени, но и гость не решит свою проблему сегодня. Второй путь потребует от Вас базовых знаний по физике и умения работать с поисковыми системами. Вы, конечно, потратите больше времени, но уходя от Вас, гость будет полностью обеспечен всей необходимой информацией. Скорее всего, он поставит высокую оценку вашему отелю на сайте Booking.com или tripadvisor.ru.

Рефлексия

Какой путь решения вы выбрали и почему? Какой информации вам не хватало? На что вы потратили больше всего времени? Что было самым трудным?

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Теоретические вопросы:

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Закономерности межличностных отношений.
3. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
4. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях.
5. Организационно- технические мероприятия по подготовке и проведению заседаний.
6. Деловое общение и управление им. Виды делового общения.
7. Правила всех видов деловых отношений.
8. Манипуляции в общении. Их характеристика, правила и приемы.
9. Особенности речевого поведения.
10. Основы невербального общения.
11. Дистанционное общение.
12. Культура делового письма.
13. Правила подготовки публичного выступления.
14. Правила проведения собеседования.
15. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
16. Поведение в общественных местах.

17. Этикет деловых приемов.
18. Требования этикета к подготовке и организации делового приема.
19. Этикет приветствий и представлений.
20. Особенности ведения переговоров с иностранными партнерами.
21. Искусство комплиментов в деловом общении
22. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
23. Современные требования к деловому костюму, гендерные особенности.
24. Назовите основные принципы деятельности специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
25. Каковы неэтичные действия специалиста социально-культурного сервиса и туризма?
26. Охарактеризуйте кодекс профессионального этикета работников социально – культурного сервиса и туризма.
27. Каковы этические нормы во взаимоотношениях с партнерами и коллегами в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
28. Чем отличается понятие «этика» от понятия «этикет»?
29. Каково происхождение слова «этикет»?
30. Каковы задачи этикета?
31. Охарактеризуйте правовой и нравственный аспект этикета.
32. В чем особенности внешнего облика деловой женщины?
33. Каковы правила телефонных переговоров в соответствии с требованиями этикета.
34. Что представляет собой деловой подарок, каковы критерии его выбора?
35. Охарактеризуйте особенности приветствия в соответствии с субординацией.

Примеры тестовых заданий:

1. Первая азбука этикета для юношества в России появилась при Петре 1. Как она называлась?
2. В 1405 году возник обычай пользоваться этим предметом. До этого гости расстилали у себя на коленях скатерть, покрывавшую стол, и вытирали об неё руки Итак, что же появилось в 1405 году?
 - Салфетка.
 - Полотенце.
 - Чаша для мытья рук.
3. Кто здоровается первым, если встретились старший и младший?
 - Младший.
 - Старший.
4. Сколько цветов должно быть в букете?
 - Четное количество.
 - Нечетное количество.
 - Нечетное количество, если их меньше 10. Если больше – то хоть сколько.
5. Обычно телефонный разговор заканчивает тот
 - Кто начал разговор.
 - Кому позвонили для разговора.
6. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:
 - польза, выгода, трудолюбие;
 - справедливость, добро, благо;
 - честь, свобода, вера.
7. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):
 - межъязыковые;
 - мировоззренческие;
 - психологические;

- соматические;
 - социальные;
 - технические.
8. Деловая беседа предполагает:
- использование лести;
 - использование литературного языка;
 - комплиментарное воздействие;
 - чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона.
9. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?
- все ответы верны;
 - психологию делового общения;
 - служебный этикет;
 - технику делового общения;
 - этику делового общения.
10. Каноничные правила представления (два правильных ответа):
- женщина первая представляется мужчине;
 - лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
 - младшие по возрасту представляются старшим;
 - мужчина первым представляется женщине.
11. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:
- вербальный этикет;
 - мимика и жесты;
 - этикетная атрибутика;
 - этикетная проксемика.
12. Дипломатический этикет – это:
- совокупность правил и норм поведения, регламентирующих внешние проявления;
 - человеческих отношений;
 - совокупность правил и норм поведения дипломатов и официальных лиц во время различных официальных и неофициальных мероприятий;
 - совокупность правил и норм поведения, регламентирующих отношения деловых людей;
 - строго регламентированный порядок и формы общения, установленные при дворах монархов.
13. Во время званого обеда вы уронили на пол вилку. Какими будут Ваши действия?
- попрошу прощения у хозяев;
 - незаметно подниму вилку;
 - попрошу другую, не придавая значения тому, что произошло;
 - пошучу по этому поводу.
14. Если на обеде подали блюдо, которое Вам не нравится, Вы:
- откажетесь, сославшись на то, что это вредно;
 - откажетесь безо всяких объяснений;
 - заставите себя съесть блюдо;
 - расскажете о своих болезнях.
15. Встречая делегацию в аэропорту или на вокзале, председатель принимающей стороны должен вручить цветы:
- всем членам делегации;
 - главе делегации;
 - женщине, занимающей высокий пост в делегации;
 - всем женщинам, которые входят в состав делегации.

16. Инициатива окончания делового разговора при личной встрече принадлежит:
 - хозяину;
 - гостью;
 - старшим по возрасту;
 - высшим по рангу.
17. Какой цветовой гамме отдается предпочтение в деловой одежде?
 - черный;
 - темно-серый;
 - коричневый;
 - светло-серый.
18. Каких фраз следует избегать во время телефонного разговора?
 - «Жаль, но сейчас я не могу с Вами поговорить»;
 - «Подождите минутку, я скоро вернусь»;
 - «Вы не могли бы повторить»;
 - «Слушаю Вас».
19. Что такое протокольная служба и как она организована? (Текст ответа не более 500 слов).
20. Найдите общее и отличное в правилах и нормах дипломатического, светского и делового этикета.

Критерии оценки:

Отметка «зачтено» выставляется обучающемуся, который в процессе изучения дисциплины и по результатам промежуточной аттестации, обнаружил системные знания по всем разделам программы, продемонстрировал способность к их самостоятельному пополнению, в том числе в рамках учебно-исследовательской и научно-исследовательской деятельности; при выполнении заданий, предусмотренных программой, успешно продемонстрировал осваиваемые в рамках дисциплины профессиональные умения; представил результаты выполнения всех заданий для самостоятельной работы полностью и качественно, на творческом уровне, выразил личностную значимость деятельности; при устном ответе высказал самостоятельное суждение на основе исследования теоретических источников, логично и аргументированно изложил материал, связал теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров, свободно ответил на дополнительные вопросы; при выполнении письменного задания представил содержательный, структурированный, глубокий анализ сути и путей решения проблемы (задачи, задания); при выполнении тестовых заданий дал правильные ответы на 65 – 100 % заданий.

Отметка «не зачтено» (компетенция(-ии) не сформирована(-ы)) выставляется обучающемуся, который в процессе изучения дисциплины и по результатам промежуточной аттестации, обнаружил отсутствие знаний либо фрагментарные знания по основным разделам программы дисциплины; при выполнении заданий, предусмотренных программой, не смог продемонстрировать осваиваемые профессиональные умения (допустил принципиальные ошибки в их выполнении, которые не смог исправить при указании на них преподавателем), либо не выполнил задания; не выполнил предусмотренные учебным планом практические, лабораторные задания; не полностью выполнил задания для самостоятельной работы, указанных в программе дисциплины /, либо задания выполнены неверно, очевиден плагиат; при устном ответе допустил фактические ошибки в использовании научной терминологии и изложении учебного содержания, сделал ложные выводы; при выполнении тестовых заданий дал правильные ответы на 0 – 64 % заданий.

4. Оценочные материалы для проверки остаточных знаний (сформированности компетенций)

Теоретические вопросы:

1. Основные принципы, сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Роль обычаев, традиций и этического кодекса в системе деловых отношений.
3. Формы поведения человека в межличностном общении.
4. Корпоративная этика и принятие решений.
5. Отношения между организациями и потребителями
6. Профессиональная этика руководителя.
7. Влияние стиля руководства и личностных качеств руководителя на уровень управленческой этики организации.
8. Прямое и косвенное общение.
9. Этикет приветствий и представлений.
10. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.