

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра философии и культурологии

*Приложение к программе
учебной дисциплины*

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине **«Этика делового общения»**

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой

Ильина И.В. / *Ильина И.В.*
«*28*» *июня* 2016 г.

Волгоград
2016

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОК-4	История России, Психология делового общения	История культурного наследия Волгоградской области, История родного края, Корпоративная культура, Культура межнационального общения, Международный туризм, Менеджмент в туристской индустрии, Народные художественные промыслы, Организация презентаций, встреч, приемов, Основы светской этики и многообразие религиозных культур, Психология, Современные международные отношения, Традиции и культура питания народов мира, Этика делового общения, Этнокультурные основы туризма в России	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса), Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская)
ПК-13	Психология делового общения, Технологии продаж, Человек и его потребности	Традиции и культура питания народов мира, Этика делового общения	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная

			деятельность)
--	--	--	---------------

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Этика делового общения: сущность, классификация, функции.	ОК-4, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – значение понятий «труд», «профессия», «профориентация», «профессиональная этика», «деловое общение», «этика делового общения»; – исторические этапы формирования этических норм и кодексов профессий в истории культуры и виды профессиональной этики; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выделять теоретические, прикладные, ценностные аспекты профессиональной деятельности; – различать правовой и этический аспекты регуляции профессиональной деятельности и компетентно обосновывать ценностные характеристики своей профессии, ее социальный престиж; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – комплексом теоретических знаний о ценностной сущности профессионального труда и применять их в практике профессиональной деятельности в сфере туризма;
2	Этикет как социальное явление.	ОК-4, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – историю развития этикетных норм в человеческой истории; – содержание современных норм и правил делового этикета; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать этикетные ситуации и ориентироваться в них; – применять в этикетных ситуациях

			<p>нормы деловой и общечеловеческой морали;</p> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения норм и принципов современного делового этикета при решении профессиональных задач на всех уровнях профессиональной коммуникации;
3	Руководитель и подчиненный: этика взаимоотношений.	ОК-4, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – критерии иерархических отношений на службе; – специфику существующих стилей и моделей управления; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – компетентно определять этичную модель поведения в отношениях соподчинения; – избирать и обосновывать этически предпочтительную стратегию своего профессионального поведения в отношениях субординации; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – комплексом теоретических знаний о правовых и этических границах поведения руководителя и подчинённого; – навыками лояльного поведения на уровне профессионального общения при решении практических профессиональных задач в сфере туристской деятельности;
4	Требования этикета к внешнему облику служащего.	ОК-4, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные требования делового стиля в одежде; – типологию имиджей делового человека; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – различать общие требования к внешнему облику и строгие правила дресс-кода; – согласовывать функциональные и социально-ролевые особенности делового костюма в сфере организации туристской деятельности; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологией применения теоретических знаний о стиле и имидже делового человека в профессиональной практике, осознавая ценностное значение

			внешне-атрибутивных критериев профессионального поведения в сфере туризма;
5	Профессионально-нравственный аспект устной речевой культуры в сфере деловой коммуникации.	ОК-4, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности речевой деятельности человека; – специфику речевых жанров, используемых в деловом общении в сфере туризма; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять знание о речевых жанрах деловой коммуникации в профессионально-деловом общении на всех уровнях; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками эффективного и этически корректного речевого (устного и письменного) поведения при решении профессиональных задач во взаимодействии с партнёрами и коллегами;
6	Невербальные средства общения, их место в профессионально-деловой культуре, этические аспекты их использования.	ОК-4, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные виды и закономерности невербальной коммуникации; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – адекватно интерпретировать знаки и символы неречевого поведения коллег и партнёров в профессионально-деловой коммуникации; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения знаний об этичном невербальном поведении в профессиональном общении в учреждениях и организациях сферы туризма;
7	Этика ведения делового спора.	ОК-4, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – специфику, типологию, формы протекания и разрешения конфликтов; – основные способы ведения спора; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять теоретические знания при анализе конкретных спорных и конфликтных ситуаций в профессиональной практике в сфере туризма; – этически корректно вести спор и достойно выходить из спора и конфликта; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками ведения продуктивного делового спора предотвращения и успешного разрешения

			профессиональных конфликтов;
8	Этический аспект организации предметно-пространственной среды и рабочего времени.	ОК-4, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные нормы и правила цветовой, световой, санитарно-гигиенической, звуковой и т.д. организации пространства учреждения в сфере туризма; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать пространственную среду в учреждении и на своем рабочем месте; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами обустройства и корректировки пространственной среды в организации или учреждении сферы туризма, осознавая гуманистическое значение её для работников;
9	Этнокультурные особенности этики делового общения в сфере туризма.	ОК-4, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные особенности этнокультурного менталитета, влияющие на характер отношений между людьми в профессионально-деловой сфере; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять знания о межкультурных различиях в профессиональной деятельности в сфере туризма; – организовывать деловые встречи, переговоры, приемы с учетом особенностей национального этикета; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками толерантного и этически и этикетно корректного поведения в ситуации межкультурного взаимодействия в сфере деловых отношений;

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОК-4	Демонстрирует понимание основных научных категорий, описывающих межличностное и межкультурное взаимодействие.	Способен принимать различия (раса, национальность, религия, возраст, статус, роль, пол) и уважать ценности других людей.	Имеет опыт участия в принятии групповых решений и способен принимать на себя ответственность. Владеет навыками и приемами межкультурного общения, способностью жить и работать с людьми других культур, языков

	<p>Перечисляет социально-психологические особенности коллективного взаимодействия. Объясняет целесообразность групповой работы на основе принципов этики, исключающих манипулирование и конфликт. Понимает ценностное содержание культуры и значимость самобытности различных субъектов культуры. Знает основные теории межличностного и межкультурного взаимодействия. Понимает принцип толерантного отношения ко всем видам социальных и культурных различий.</p>	<p>Умеет соотносить собственные ценностно-ориентационные установки с другими мировоззренческим и системами. Выражает готовность к социальному взаимодействию, рефлексии и самооценке действий в коллективе. Демонстрирует умение эффективно работать в коллективе.</p>	<p>и религий. Способен выступать компетентным разработчиком и экспертом социально значимых программ и проектов, ориентированных на формирование межкультурной компетенции различных категорий граждан.</p>
ПК-13	<p>Владеет ограниченным опытом общения с потребителями туристского продукта; частично владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.</p>	<p>Владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.</p>	<p>Успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; демонстрирует хороший уровень владения навыками работы по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов; умеет определять и обосновывать требования потребителей.</p>

**Оценочные средства и шкала оценивания
(схема рейтинговой оценки)**

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Подготовка доклада по вопросам практических занятий	20	ОК-4, ПК-13	5л
2	Выполнение тестовых заданий	5	ОК-4, ПК-13	5л
3	Выполнение письменной проверочной работы	5	ОК-4, ПК-13	5л
4	Написание реферата (или эссе)	10	ОК-4, ПК-13	5л
5	Составление глоссария по ключевым терминам дисциплины	10	ОК-4, ПК-13	5л
6	Итоговый учебный проект	10	ОК-4, ПК-13	5л
7	Зачет	40	ОК-4, ПК-13	5л

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Подготовка доклада по вопросам практических занятий
2. Выполнение тестовых заданий
3. Выполнение письменной проверочной работы
4. Написание реферата (или эссе)
5. Составление глоссария по ключевым терминам дисциплины
6. Итоговый учебный проект
7. Зачет