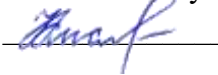


МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМ и качеству образования
Дата подписания: 26.03.2024 13:04:41
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

Утверждаю
Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования
 Н.Н. Кислова

Макаров Алексей Сергеевич


ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Этика и этикет»

Направление подготовки:
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация выпускника
Бакалавр

С изменениями:
протокол заседания ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2023 г.

Рассмотрено
Протокол № 1 от 27.08.2019
Заседания кафедры управления, сервисных
технологий и экономического образования

Одобрено
Начальник Управления
образовательных программ
 Н.А. Доманина

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Этика и этикет» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Информационный сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 августа 2022 г., регистрационный № 69714); 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2018 г., регистрационный № 50628); 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций:

Компетенция	Индикатор
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач
	УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)
	УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
	УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
	УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач

Результат обучения:

Знает: принципы формирования структуры публичного выступления.

Умеет: ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.

УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности

Результат обучения:

Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления.

Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации

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

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Результат обучения:

Знает: функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению.

УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды

Результат обучения:

Знает: характеристики, формы, правила деловой коммуникации

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

УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Результат обучения:

Владеет: методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.

УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Результат обучения:

Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством.

Умеет: вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

Результат обучения:

Знает: основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;

Умеет: давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики

УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Результат обучения:

Умеет: применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: компьютерный класс

Оборудование: компьютер, клавиатура, периферийные устройства

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: запрещен (для тестовых заданий), доступ к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (для письменных работ и кейсов).

Нормы времени: 20 минут (на тестовые задания); 2 академических часа (на выполнение каждого письменного задания); 4 академических часа (на выполнение кейса).

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений:

УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

Проверяемый результат обучения:

Знает:

-принципы формирования структуры публичного выступления.

Умеет:

-ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.

Тип (форма) задания: тестовые задания открытого типа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

1. Выберите из предлагаемых правил те, которые имеют отношение к морали:

1) надо чистить зубы по утрам;

2) уходя, гасите свет;

гражданин государства должен уважать его законы;

3) не сотвори себе кумира;

4) не лги;

5) дал слово - держи;

6) подвергай все сомнению;

7) всякий должен возместить нанесенный материальный ущерб. Какими критериями вы руководствовались?

2. “Золотое правило нравственности” гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

1) два купца спорят по поводу торговой сделки;

2) старый человек нуждается в помощи молодого;

3) вор крадет имущество;

4) голодный крадет кусок хлеба;

5) подруги “перемывают косточки” знакомым;

- б) гражданин отказывается от несения воинской службы. Универсально ли “золотое правило”? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?
3. “Око за око, зуб за зуб” - принцип первобытной справедливости. “Если ударили тебя по одной щеке, подставь другую” - нравственная заповедь. Разрешите с каждой из двух точек зрения следующие ситуации:
- 1) у вас украли любимые кроссовки;
 - 2) ваш любимый (ая) ушел(ла) к другой (му);
 - 3) в автобусе вам наступили на ногу;
 - 4) старушка злобно ругает “современную молодежь”, а заодно и вас;
 - 5) соседу досталось то, что должно было достаться вам.
- Покажите в каждом случае последствия ваших поступков, ближайшие и перспективные. Какой подход оказался более конструктивным? Сколько вариантов поступка вы нашли по первому и второму правилам?
4. Используя позицию Эпикура, можно все удовольствия разделить на: 1) естественные и необходимые; 2) естественные, но не необходимые; 3) неестественные и не необходимые. Проведите эту классификацию применительно к следующему списку удовольствий:
- 1) хороший обед;
 - 2) «отлично» на экзамене;
 - 3) беседа с другом;
 - 4) комплимент;
 - 5) повышение по службе;
 - 6) быстрая езда;
 - 7) победа любимой команды;
 - 8) выигрыш в лотерею;
 - 9) покупка новой одежды;
 - 10) убийство комара;
 - 11) просмотр комедии.
5. Мораль призывает нас вести жизнь, достойную человека. Что включает в себя это понятие? Пронумеруйте в порядке значимости и сравните с другим мнением:
- 1) жизнь без унижения;
 - 2) жизнь без возвеличивания себя;
 - 3) жизнь материально обеспеченная;
 - 4) жизнь, наполненная творчеством;
 - 5) жизнь без необходимости заботиться «о хлебе насущном»;
 - 6) жизнь, в течение которой достигнуты поставленные цели;
 - 7) жизнь без страха.
6. Мораль мыслит категориями общечеловеческого равенства. Но на практике это не так легко. Кого вы сами склонны не считать полноценной нравственной личностью?
- 1) негра;
 - 2) инопланетянина;
 - 3) насильника;
 - 4) проститутку;
 - 5) убийцу;
 - 6) хама.
- Поясните ваш выбор.
7. Подумайте, способны ли вы, если никто не узнает:
- 1) украсть автомобиль;
 - 2) украсть пучок редиски у соседа по даче;
 - 3) съесть конфеты, которые мама отложила к празднику;
 - 4) сделать благотворительный взнос;
 - 5) написать анонимку?
- Какие выводы на основании этого можно сделать относительно вашего морального облика?
8. Насилие безнравственно в этическом плане. Но на практике часто приходится его применять. Определите, в каком случае вы оправдаете применение насильственных действий:
- 1) для обуздания преступности;
 - 1) при проведении полезных реформ;
 - 2) для завоевания и удержания власти;
 - 3) для отпора внешнему врагу;
 - 4) в целях воспитания.
- Означает ли оправдание насилия его моральное одобрение, т. е. наделение качеством *добра*?
9. Анализируя культурную ситуацию конца XX в., многие говорят об упадке нравственности. В чем, по вашему мнению, это выражается в наибольшей степени?
- 1) в озлобленности людей друг против друга;
 - 2) в разобщении по политическим и идейным мотивам в среде друзей, в семье, на работе;
 - 3) в эгоизме (“каждый сам за себя”);
 - 4) в росте преступности;

- 5) в утрате идеалов и ценностной дезориентации;
- 6) в исчезновении элементарной культуры поведения;
- 7) в том, что прервалась связь поколений;
- 8) в распространении порнографии.

10. В 20-е гг. революционная молодежь считала, что в справедливо устроенном обществе мораль отомрет, все ее проблемы и терзания исчезнут, ибо жизнь станет простой и ясной. Покажите, что при самом лучшем из воображаемых общественных устройств моральные проблемы сохраняются. Какие?

11. Наши отцы и деды верили, что строят справедливое общество - социализм и этим выполняют свой долг, идя на любые жертвы во имя идеала. В этом утверждении - все признаки "высокой морали". Выделите их. Найдите недостатки в обосновании такой нравственной позиции.

12. "Деньги помогают быть добродетельным". "Деньги мешают быть добродетельным".

Приведите аргументы "за" и "против" каждой позиции.

13. Если все можно измерить деньгами, в какую сумму вы оцените свой моральный ущерб от:

- 1) публичной пощечины;
 - 2) грубого словесного оскорбления;
 - 3) обмана в финансовом вопросе;
 - 4) измены возлюбленного(ой);
 - 2) сообщения о вас в печати ложных сведений?
- Сложите суммы денег.

14. Если все можно измерить деньгами, то какую, по вашему мнению, сумму вы заплатили бы обиженному (или пожертвовали бы на благотворительность), чтобы избавиться от чувства вины за:

- 1) нарушенное обещание;
- 2) ложь, приведшую к жизненной потере у другого человека;
- 3) измену;
- 4) прежнее невнимание к матери, которая умерла;
- 5) беспричинную грубость?

Сложите суммы денег. Сделайте вывод, имея результаты выполнения 13-го и 14-го заданий.

Что бы вы предпочли: свободу или материальное благополучие (если их нельзя совместить)?

Критерии оценки задания:

1. За каждую правильно истолкованную ситуацию с точки зрения принципов профессиональной этики – 1 балл.

УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности.

Проверяемые результаты обучения

Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления.

Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации.

Тип (форма) задания: письменное задание открытого типа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, ведения деловых бесед на предприятиях разного рода сферы сервиса.

Критерии оценки задания:

1. Предоставлено не менее 3 примеров особенностей – 2 балла;
2. Предоставлено не менее 2 примеров особенностей – 1 балл.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

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

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Проверяемые результаты обучения:

Знает:

Функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению.

Тип (форма) задания: ситуация для анализа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Проведите оценку развития корпоративной этики организации из сферы сервиса.

Критерии оценки задания:

1. Указана организация из сферы сервиса – 1 балл.
2. Проведено исследование уровня развития корпоративной этики и сделал вывод – 1 балл.

Тип (форма) задания: ситуация для анализа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, демонстрирующие высокий и низкий уровень развития профессиональной этики в сфере сервиса.

Критерии оценки задания:

1. Приведён пример организации с высоким уровнем развития профессиональной этики с адекватными примерами 0/1 балл.

2. Приведён пример организации с низким уровнем развития профессиональной этики с адекватными примерами 0/1 балл.

Тип (форма) задания: ситуация для анализа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Современная этика: дело Э.Ф. Хаттона

2 мая 1985 г. Уолл-Стрит впал в состояние шока, узнав, что пятая в США по величине брокерская фирма “Э. Ф. Хаттон энд Ко” признана виновной в 2000 подделок почтовых и телеграфных отправок. Фирма согласилась уплатить штраф в размере 2 млн дол., возместить издержки в связи с государственным расследованием и возместить убытки банкам, ставшим жертвами мошенничества; призналась в систематическом завышении остатков на своих счетах в 400 банках и получении таким путем для краткосрочного использования 10 млрд дол. без выплаты процентов; избежала продолжительного судебного процесса, признав себя виновной. Однако широко распространившаяся информация о случившемся повредила прекрасной до того времени ее репутации. Вскоре, после признания своей вины, она начала терять клиентов.

В дополнение к обвинениям в уголовном преступлении гражданская жалоба была направлена и против процедур, которые, по мнению министерства юстиции, были незаконными и широко применяемыми и другими компаниями, что стало предупреждением о недопущении выписывать чеки на неинкассированные суммы.

Министерство юстиции в своих обвинительных материалах не назвало по имени ни одного виновного, хотя, по словам прокурора, в мошенничестве участвовали 25 работников фирмы, т. е. действовал, скорее, “корпоративный механизм”, а не группа сговорившихся между собою преступников, поэтому государство решило не наказывать конкретных лиц.

Фирма наняла бывшего министра Гриффина Белла для анализа своей практики контроля и регулирования денежных операций, однако его отчет был раскритикован многими сторонними наблюдателями, поскольку он, по их мнению, окончательно запутал ответ на вопрос, кто конкретно отвечает за злоупотребления. Высшее руководство фирмы побуждало начальников отделений увеличивать доходы от системы контроля и регулирования денежных операций. Тех, кто добивался этого, хвалили. Однако в период расследования руководство утверждало, что начальники отделений действовали так без ведома высшего звена. Внутренняя документация показала, что руководители высшего уровня, в том числе президент фирмы Джордж Болл, не могли не знать о крупных овердрафтах. В своем отчете Д. Белл отказался от ответственности, поскольку контроль и регулирование денежных операций не были в его ведении, а сам он не делал, по его мнению, ничего противозаконного. Ревизорская фирма “Артур Андерсен энд Ко,” ранее проанализировавшая систему контроля и регулирования денежных операций на фирме “Э. Ф. Хаттон,” запросила письменное мнение относительно легальности этой системы. Поверенный от имени компании отказал в ответе, оспаривая законность указанных действий.

У многих возникли сомнения в правоте министерства юстиции, обвинившего фирму в целом, но не ее конкретных работников. Помощник генерального прокурора США Элберт Мюррей, выполнявший длительное расследование, сказал: “Оказалось исключительно трудно доказать, что люди из главной конторы знали о происходившем, поскольку руководители региональных и отраслевых отделений наделены значительной свободой в выборе способов ведения своих операций”. Он указал также, что не хотел формирования ситуации, в которой “несколько человек понесли бы наказание за методы, ставшие результатом распространившейся в компании философии”. Некоторые специалисты министерства считают, что сотрудников корпорации нельзя обвинять в преступлениях, если они не имеют личной выгоды от незаконных операций. Другие же полагают, что таким путем министерство юстиции хочет заключить сделку с теми, кто совершает серьезные корпоративные преступления. Профессор права Ллойд Уэйнреб из Гарвардского университета заявил: “Есть смысл в том, чтобы не судить такие дела слишком сурово, когда их проворачивают люди в тройках и дорогих галстуках”.

Дело фирмы “Э. Ф. Хаттон” показывает, что общество обращает внимание и на этику, и на жесткое соблюдение законов, и потому руководителям корпораций следует придерживаться наивысших стандартов ответственности.

Вопросы:

Сотрудники министерства юстиции решили обвинить в преступлениях только фирму “Э. Ф. Хаттон”, а не кого-то из ее конкретных работников. Согласны вы с таким решением или считаете, что конкретные виновники должны отвечать за свои действия? Поясните свой ответ. Что фактически сообщает принятое решение работникам фирмы “Э. Ф. Хаттон” и других компаний?

Согласны ли вы с тем, что Джорджа Болла нельзя считать ответственным, поскольку контроль и регулирование денежных операций находились вне его ведома и он не контролировал бухгалтерско-ревизорскую систему? Поясните свой ответ.

Когда ревизорской фирме было отказано в ответе на запрос о законности установившейся системы, что она могла бы предпринять?

По словам Джорджа Болла, отчет Гриффина Белла показал, что он ничего не знал о противозаконных действиях. Означает ли это, что отсутствовали неэтичные действия? Какова разница между теми и другими?

Какие *добровольные* действия могла бы предпринять фирма “Э. Ф. Хаттон”, чтобы стать более социально ответственной организацией?

Критерии оценки задания.

Представлен личный взгляд на проблему «надлежащей роли бизнеса в обществе» с учётом принципов профессиональной этики - 0/2/4/6.

Представлены адекватные аргументы по проявлению социальной ответственности со стороны трех организаций - 0/2/4.

Составлен перечень социально ответственных и профессионально-этических действий 0/2/4/6.

Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6.

Дан адекватный ответ на вопрос: «Как могут влиять ценности, исповедуемые руководителями высшего ранга, на подчиненных?» 0/2/4/6.

УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Проверяемые результаты обучения:

Знает:

Характеристики, формы, правила деловой коммуникации.

Тип (форма) задания: ситуация для анализа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере организации сферы сервиса, найдите примеры кодекса корпоративной этики отражающие этику услуг, внешности, обслуживания, правила приветствия и др.

Критерии оценки задания:

1. Предоставлено не менее 2 примеров – 2 балла;

2. Предоставлено не менее 1 примера – 1 балл.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

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

УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах).

Проверяемые результаты обучения:

Владеет:

Методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.

Тип (форма) задания: ситуация для анализа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

«Критика трудных работников»

Цель: отработать прием “Lege artis”; найти наиболее продуктивные приемы критики трудных работников.

Задание. Группа делится на подгруппы по 2-3 человека. Каждая команда получает конкретную ситуацию для анализа.

Необходимо:

а) методом внутригрупповой дискуссии проанализировать ситуации и определить особенности психотипа,

б) разработать механизм критики для каждого;

в) подготовить критические высказывания методом “Lege artis”.

Анализ. Обсуждение результатов.

Примечание. Метод “Lege artis” состоит из следующих этапов: 1) ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы; 2) критические замечания; 3) «обратная связь», определение реакции на критику: адекватная, интрапунитивная (обида), экстрапунитивная (агрессия); 4) выход из критики, эмоциональная поддержка, предложение о возможной помощи.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник - талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Критерии оценки задания.

Представлен личный взгляд на проблему принципов профессиональной этики - 0/2/4/6.

Представлены адекватные аргументы по проявлению этики - 0/2/4.

Составлен перечень профессионально-этических действий 0/2/4/6.

Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6.

Дан адекватный ответ на вопрос о соблюдении требований профессиональной этики и современного этикета 0/2/4/6.

УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах).

Проверяемые результаты обучения

Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством.

Умеет:

Вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.

Тип (форма) задания: ситуация для анализа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

«Критика трудных работников»

Ситуация 1

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделивается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 2

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 3

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Критерии оценки задания.

Представлен личный взгляд на проблему принципов профессиональной этики - 0/2/4/6.

Представлены адекватные аргументы по проявлению этики - 0/2/4.

Составлен перечень профессионально-этических действий 0/2/4/6.

Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6.

Дан адекватный ответ на вопрос о соблюдении требований профессиональной этики и современного этикета 0/2/4/6.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.

Проверяемые результаты обучения:

Знает:

Основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;

Умеет:

Давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики.

Тип (форма) задания: ситуация для анализа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

«Критика трудных работников»

Ситуация 1

Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом.

Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 2

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести -ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Критерии оценки задания.

Представлен личный взгляд на проблему принципов профессиональной этики - 0/2/4/6.

Представлены адекватные аргументы по проявлению этики - 0/2/4.

Составлен перечень профессионально-этических действий 0/2/4/6.

Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6.

Дан адекватный ответ на вопрос о соблюдении требований профессиональной этики и современного этикета 0/2/4/6.

УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

Проверяемые результаты обучения:

Умеет:

Применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

Тип (форма) задания: ситуация для анализа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

«Критика трудных работников»

Ситуация 1

Ваш заместитель - очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Критерии оценки задания.

Представлен личный взгляд на проблему принципов профессиональной этики - 0/2/4/6.

Представлены адекватные аргументы по проявлению этики - 0/2/4.

Составлен перечень профессионально-этических действий 0/2/4/6.

Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6.

Дан адекватный ответ на вопрос о соблюдении требований профессиональной этики и современного этикета 0/2/4/6.

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации:

Оценка степени сформированности результатов обучения производится по шкале:

86-100 баллов – уровень сформированности образовательных результатов высокий, соответствует оценке «отлично».

71-85 баллов - уровень сформированности образовательных результатов продвинутый, соответствует оценке «хорошо».

56-70 баллов - уровень сформированности образовательных результатов пороговый, соответствует оценке «удовлетворительно».

55 баллов и менее - уровень сформированности образовательных результатов низкий, соответствует оценке «неудовлетворительно».