

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гнатюк Максим Александрович  
Должность: Первый проректор  
Дата подписания: 11.07.2022 09:51:21  
Уникальный программный ключ:  
8873f497f100e798ae8c92c0d38e105c818d5410

 **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**

Приложение  
к рабочей программе дисциплины

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**  
**Этика деловых отношений**

---

*(наименование дисциплины(модуля))*

Направление подготовки / специальность

38.03.03 Управление персоналом  
*(код и наименование)*

Направленность (профиль)/специализация

Управление человеческими ресурсами  
*(наименование)*

## Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

## 1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации: *зачет, 3 семестр (ДФО), 2 курс (ЗФО).*

### Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции
ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

### Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы(семестр 3 (ДФО), 2 курс (ЗФО))
ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Обучающийся знает: основные этапы становления культурологии; особенности межкультурной коммуникации; основные характеристики мировых религиозных культур; основные теоретические концепции культурологи; особенности межкультурной коммуникации. Специфику мировых религиозных культур в сравнении друг с другом; глобальные проблемы современности с точки зрения культурологии.	Вопросы (№1-62)
	Обучающийся умеет: узнавать историческую принадлежность культурных феноменов; осуществлять региональную типологию культуры; находить общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур; узнавать характерные варианты культурной динамики; работать в коллективе, находя общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур анализировать варианты культурной динамики; осуществлять типологию культуры (региональную, историческую, по хозяйственным, языковым и пр. признакам); умеет работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и пр. различия	Задания (№ 1-15)
	Обучающийся владеет: базовыми культурологическими знаниями в виде реферата и доклада. Полученными знаниями в общении с представителями различных культур; приемами и методами устного и письменного изложения базовых культурологических знаний; полученными знаниями в общении с представителями различных культур; способностью работать в коллективе; навыками использования полученных знаний в общении с представителями различных культур; навыками поиска, отбора и анализа информации для аргументированного выражения собственного мнения.	Задания (№ 21-23)

ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Обучающийся знает: виды деловых коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); формы деловых коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); основы кадрового, документационного, информационного, технического, нормативно-методического и правового обеспечения системы управления персоналом.	Вопросы (№ 63-124)
	Обучающийся умеет: правильно и грамотно строить свою речь и не использовать слова паразиты; правильно вести и оформлять деловую переписку или любую другую документацию; осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).	Задания (№ 16-20)
	Обучающийся владеет: грамотной речью и письменностью; навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); навыками выбора формы делового общения с учетом этических критериев и стратегической задачи.	Задания (№ 24- 27)

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС СамГУПС.

## 2. Типовые<sup>1</sup> контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

### 2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Обучающийся знает: основные этапы становления культурологии; особенности межкультурной коммуникации; основные характеристики мировых религиозных культур; основные теоретические концепции культурологи; особенности межкультурной коммуникации. Специфику мировых религиозных культур в сравнении друг с другом; глобальные проблемы современности с точки зрения культурологии.
1. Что относится к сфере профессиональной этики: а) контроль за исполнением людьми своих профессиональных обязанностей; б) нравственные нормы, регулирующие отношение человека к своим профессиональным обязанностям; в) взаимоотношения людей в процессе трудовой деятельности. г) вопросы трудовой дисциплины 2. Что выступает в качестве источника санкции при нарушении требований профессиональной этики: а) закон, право; б) общественное мнение. в) профессиональный кодекс; г) мнение начальника. 3. К принципам профессиональной этики не относится а) особое понимание требований трудовой дисциплины; б) профессиональная компетентность; в) корпоративность; г) особая форма моральной ответственности, обусловленная родом деятельности.	

<sup>1</sup> Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несет заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

4. Профессиональная этика должна строиться, исходя из:
- интересов той или иной профессиональной группы;
  - приоритета государственных интересов над частными;
  - идей гуманизма и возрастания ценности человеческой личности.
  - приоритет интересов индивидуума.
5. Принцип подчиненности юриста только закону:
- ограничивает его независимость;
  - способствует его независимости.
  - не влияет на его независимость;
  - частично ограничивает и частично способствует независимости.
6. Поддерживание правила «учитель всегда прав»
- способствует укреплению авторитета учителя, что соответствует требованиям педагогической этики;
  - развивает требовательность по отношению к учащимся, что также соответствует педагогической этике;
  - не соответствует педагогической этике.
  - не имеет никакого значения.
7. Современное понимание «врачебной этики» включает в себя:
- исключительно вопросы взаимоотношения врачей друг с другом;
  - требование никогда не сообщать больным правды о прогнозе их заболевания;
  - право пациента играть решающую роль в принятии касающихся его медицинских решений.
  - говорить больному только правду.
8. Сам погибай, а товарища выручай» — эта максима выражает требование профессиональной этики:
- административно-управленческого аппарата;
  - сферы обслуживания;
  - военнослужащих.
  - спортсменов.
9. В какой стране была принята в 1994 году Декларация Ко – «Принципы бизнеса»?
- в Англии;
  - в Швейцарии;
  - в Японии;
  - во Франции.
10. Что нельзя отнести к «вечным» моральным проблемам, которые стоят перед субъектами деловых отношений?
- взаимоотношения между начальником и подчинённым;
  - соотношение целей и средств их достижений;
  - соотношение личных и общественных интересов;
  - выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом.

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Обучающийся знает: виды деловых коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); формы деловых коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); основы кадрового, документационного, информационного, технического, нормативно-методического и правового обеспечения системы управления персоналом.

- Примерные задания:**
36. Специфической особенностью процесса делового общения является
- Временной режим взаимодействия
  - Взаимодействие различного количества людей
  - Умение людей общаться
  - Регламентированность.
37. Деловая беседа – это ...
- Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы;
  - Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему;
  - Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями информацией направленное на решение той или иной проблемы
  - Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.
38. Переговоры - это
- Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему
  - Общественное представление чего либо новой недавно появившегося, созданного
  - Обсуждение с целью заключения согласия между кем либо по какому-либо вопросу
  - Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения мнениями, информацией направленное на решение той или иной проблемы.
39. Назовите то, что не относится к формам делового общения'
- Беседы, переговоры

<p>б) Собрания, совещания  в) Митинги, демонстрации  г) Пресс-конференции, брифинги.</p> <p>40. Что не является языковым барьером общения?  А) жаргон;  Б) неправильное ударение;  В) использование малоизвестных слов;  Г) неоднозначность выражения.</p> <p>41. Что такое эмпатия?  А) резко выраженная симпатия другому человеку;  Б) любовь к самому себе;  В) это эмоциональное сопереживание другому человеку;  Г) это механизм самопознания</p> <p>-----</p> <p>75. Влияет ли одежда на деловой успех.  а) Иногда;  б) Очень редко;  в) Всегда;  г) Нет никогда.</p>
---

## 2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

<p>ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Обучающийся умеет: узнавать историческую принадлежность культурных феноменов; осуществлять региональную типологию культуры; находить общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур; узнавать характерные варианты культурной динамики; работать в коллективе, находя общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур анализировать варианты культурной динамики; осуществлять типологию культуры (региональную, историческую, по хозяйственным, языковым и пр. признакам); умеет работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и пр. различия.</p>
<p><b>Примерные вопросы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?</li> <li>2. Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их появления?</li> <li>3. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.</li> <li>4. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?</li> <li>5. В чём сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?</li> <li>6. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?</li> <li>7. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?</li> <li>8. Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры?</li> <li>9. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры?</li> <li>10. В каких формах осуществляется деловое общение? Назовите их особенности.</li> <li>11. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?</li> <li>12. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнёров?</li> </ol> <p><b>Примерный перечень дискуссионных тем</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. Значение нравственных норм при регулировании конфликтов.</li> <li>14. Правила проведения собеседования.</li> <li>15. Цель разработки и содержание этических кодексов организаций.</li> <li>16. Правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.</li> <li>17. Современные электронные средства связи их использование в деловом общении (мобильный телефон, интернет).</li> <li>18. Закономерность психологической самозащиты. Виды безопасности.</li> <li>19. Варьирование тональности выступления и особенности выделения главных мыслей.</li> <li>20. Критерии, определяющие наличие манипуляций в отношениях между людьми.</li> </ol>	
<p>ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).</p>	<p>Обучающийся умеет: правильно и грамотно строить свою речь и не использовать слова-паразиты; правильно вести и оформлять деловую переписку или любую другую документацию; осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).</p>
<p><b>Примерные задания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>21. Этические понятия оценивающие трудовые отношения.</li> <li>22. Методы воздействия на партнёров в процессе делового общения.</li> <li>23. Дистанция между субъектами делового общения и её влияние на психологический и этический комфорт беседы.</li> <li>24. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение. Значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления</li> <li>25. Понятие невербального общения. Основные системы невербальных коммуникаций.</li> <li>26. Характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их появления.</li> </ol>	

<p>ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Обучающийся владеет: базовыми культурологическими знаниями в виде реферата и доклада. Полученными знаниями в общении с представителями различных культур; приемами и методами устного и письменного изложения базовых культурологических знаний; полученными знаниями в общении с представителями различных культур; способностью работать в коллективе; навыками использования полученных знаний в общении с представителями различных культур; навыками поиска, отбора и анализа информации для аргументированного выражения собственного мнения.</p>
<p><b>Примерные кейсы:</b>          28. Изучить и оценить кодексы поведения студентов университетов РФ.          29. Составить докладную записку с обоснованием допуска обучающегося к зачету.          30. Охарактеризовать стили поведения, формируемые нормами и правилами. Определить идентичность или обучающихся у себя в группе.</p>	
<p>ОПК-9 способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)</p>	<p>Обучающийся владеет: грамотной речью и письменностью; навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); навыками выбора формы делового общения с учетом этических критериев и стратегической задачи.</p>
<p><b>Примерные кейсы:</b>          31. Разработать макет кодекса поведения студентов СамГУПС.          32. Составить модель деловых и бытовых переговоров. Модель переговоров в режиме онлайн.          33. Отличие экономического поведения индивида от психологической модели его поведения          34 Составление объяснительной, служебной , докладной записки.</p>	

## 2.2. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

1. Приведите определение понятия «этика деловых отношений».
2. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?
3. Покажите на конкретных примерах взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этике
4. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
5. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
6. Какие факторы, по вашему мнению, определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?
7. Объясните механизм действия закономерности неопределённости отклика с помощью модели Портера-Лоулера?
8. В чём состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки?
9. Каковы возникновения закономерности искажения смысла информации?
10. Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.
11. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
12. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
13. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений
14. Охарактеризуйте механизм влияния этики на социальную ответственность организации.
15. Назовите преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.
16. В чём состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?
17. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.
18. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организации?
19. Что такое этические нормы в деятельности организации?
20. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
21. Какие виды морали действуют в организациях нашей страны в период становления рыночных отношений?
22. Какой вид морали предпочтителен для российских условий деятельности организаций?
23. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня организации и сотрудников?
24. В чём состоит сложность решения этических проблем в организациях?
25. В чём состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
26. Что такое авторитет руководителя?
27. Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.

28. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми?
29. Раскройте сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.
30. Что такое морально-психологический климат коллектива?
31. Охарактеризуйте сущность методики оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе Ф.Фидлера.
32. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
33. Какие требования предъявляются к руководителю с точки зрения его знаний психологии?
34. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?
35. Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их появления?
36. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
37. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
38. В чём сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
39. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?
40. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?
41. Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры?
42. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры?
43. В каких формах осуществляется деловое общение? Назовите их особенности.
44. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?
45. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнёров?
46. Что такое управление деловым общением?
47. Назовите функции делового общения.
48. Раскройте сущность методов управления общением.
49. Охарактеризуйте виды делового общения работников в организации.
50. Раскройте сущность принципов делового общения.
51. Раскройте содержание деятельности подразделения организации, осуществляющего функции управления деловым общением.
52. Что такое деловая риторика?
53. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
54. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты – риторический инструментарий, применяемый в риторике.
55. Охарактеризуйте роль речи и её культуры в деловом общении.
56. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
57. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
58. В чём состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
59. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
60. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
61. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
62. В чём состоят принципы делового характера дискуссии?
63. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
64. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
65. Какие выводы можно сделать на основе оценки скорости речи, её громкости?
66. Какие выводы можно сделать на основе оценки особенностей произношения слов, модуляции голоса?
67. Почему невербальные коммуникации играют важную в деловом общении? Назовите функции невербальных коммуникаций?
68. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
69. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
70. Раскройте сущность невербального общения.
71. Приведите классификацию невербальных средств общения.
72. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
73. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
74. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
75. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
76. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
77. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
78. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
79. Назовите этические нормы поведения при телефонном разговоре.
80. Раскройте основные этические нормы поведения, связанные с необходимостью эффективно принять или передать информацию в процессе телефонного разговора.
81. Что такое деловое письмо?
82. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
83. Какие основные группы уловок-манипуляций в общении вы знаете? Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнёра.
84. С помощью каких манипулятивных приёмов можно заставить оппонента оправдываться?
85. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми?
86. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете?
87. Каковы особенности манипуляций, используемых в переговорном процессе, и способов их нейтрализации?
88. Какие качества определяют уровень личного обаяния? Почему аргументы обаятельного собеседника обладают большей убедительностью?



89. В чём состоит сущность приёмов «Я-утверждение», «Мы-высказывание», «Вы-подход»? В каких случаях они используются?
90. Какие конфликтогенные действия вы знаете?
91. Как следует понимать хронологический принцип группировки правил подготовки к выступлению?
92. Что может включать предварительная отработка навыков риторики?
93. Какой должна быть структура выступления?
94. Каким образом следует совершенствовать навыки поведения во время выступления?
95. Какова последовательность и взаимосвязь действий направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы?
96. В чём состоит информационная подготовка к деловой беседе?
97. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы?
98. Что должен уметь интервьюер при проведении собеседования?
99. Назовите наиболее характерные ошибки интервьюера при проведении собеседования.
100. На какие три вопроса должен получить ответ интервьюер в результате проведения собеседования?
101. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
102. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания? Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
103. Какие существуют способы обеспечения активности участников совещания?
104. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.
105. В чём заключаются нечестные приёмы ведения переговоров?
106. Перечислите правила, помогающие убедить партнёра по переговорам.
107. В чём выражается значимость правил критики?
108. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
109. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
110. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?
111. Охарактеризуйте сущность и основные черты имиджа делового человека?
112. Каковы сущность виды и виды делового этикета?
113. Какая информация может быть передана с помощью визитной карточки используемой как письменное послание?
114. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
115. В чём проявляются права или обязанности «первого шага» кого-либо из сотрудников или приветствии или представлении в наиболее
116. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?
117. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе костюма?
118. Какими правилами поведения следует руководствоваться в общественном транспорте в учреждениях гостинице?
119. Какие виды деловых приёмов вы знаете?
120. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых приёмов?
121. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
122. Какие факторы влияют на особенности национального этикета? В чём проявляется их влияние?
123. В чём состоит особенность скрытых комплиментов?
124. В чём проявляются особенности подарков как средства делового общения?

### **3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации**

#### **Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий**

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объёма заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объёма заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объёма заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объёма заданных вопросов.

#### **Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий**

- «Отлично/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.
- «Хорошо/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более

одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

**«Удовлетворительно/зачтено»** – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

**«Неудовлетворительно/не зачтено»** – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

*Виды ошибок:*

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*

- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*

- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

### **Критерии формирования оценок по зачету с оценкой**

**«Отлично/зачтено»** – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний, не допустил логических и фактических ошибок

**«Хорошо/зачтено»** – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний; допустил незначительные ошибки и неточности.

**«Удовлетворительно/зачтено»** – студент допустил существенные ошибки.

**«Неудовлетворительно/не зачтено»** – студент демонстрирует фрагментарные знания изучаемого курса; отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки.