



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Этикет

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Этикет»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Сущность этикетных норм и их значение для социума	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
3	Истоки этикета	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
4	Этикет в эпоху античности	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
5	Этикет в эпоху Средневековья	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
6	Этикет Нового времени. XVII, XVIII века	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
7	Эволюция понятия «Джентльмен»	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
8	Этикет XIX век	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
9	История становления этикета в России	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания

				Темы рефератов
10	Одежда и этикет	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
11	Столовый этикет	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
12	Этикет в семье	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
13	Значение этикета	7	ОПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания
		Традиционная	Баллы	
Знает	принципы и методы управления деловыми социальными группами	Отлично	Зачтено	91-100 теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	применять принципы и методы управления в практической деятельности			
Владеет	навыками работы в коллективе и управленческого общения			
Знает	принципы и методы управления деловыми социальными группами	Хорошо	Зачтено	76-90 теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки
Умеет	применять принципы и методы управления в практической деятельности			

Владеет	навыками работы в коллективе и управленческого общения				работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Знает	принципы и методы управления деловыми социальными группами	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	применять принципы и методы управления в практической деятельности				
Владеет	навыками работы в коллективе и управленческого общения				
Знает	принципы и методы управления деловыми социальными группами	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	применять принципы и методы управления в практической деятельности				
Владеет	навыками работы в коллективе и управленческого общения				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы в начале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Этикет» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»– 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» –9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»–4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Слово этика происходит от греческого слова «ЭТОС» и первоначально означало:

- а) манера;
- б) стойбище;
- в) нрав;
- г) привычка.

2. Поступок, по своему содержанию представляющий нарушение требований нравственности, называется:

- а) проступком;
- б) грехом;
- в) преступлением;
- г) деянием.

3 Абсолютизм исходит из _____ человеческой воли, т. е. ее подчинения чему-то внешнему.

- а) гетерономности;
- б) автономности;
- в) слабости;
- г) бессилия.

4.Кем был введен термин «Эстетика»?

- а) Сократом;
- б) Баумгартеном;
- в) Платоном;
- г) Буало.

5.Под этикетом понимают:

- а) умение правильно вести в соответствующей обстановке; б) трудовую этику;
- в) правила вежливого поведения;
- г) поведение джентльмена.

6. Выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах:

- а) корректность;
- б) тактичность;
- в) скромность;
- г) вежливость.

7. Совещание посвящено выяснению текущего состояния дел в организации, краткому обмену мнениями по существу вопросов, возникающих по ходу производственного процесса:

- а) проблемное;

- б) инструктивное;
- в) оперативное;
- г) коммуникативное.

8. Изощренно-уверенный взгляд человека, «прошедшего огонь и воду», демонстрированно показывая открытость:

- а) подчеркнуто прямой, твердый и сознательно-открытый взгляд; б) фиксированный, прямой и одновременно суженый взгляд;
- в) оценивающе-блуждающий прямой взгляд;
- г) жесткий взгляд.

9. К какой деловой культуре свойственны такие черты, как стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность, экономность, дотошность:

- а) культуре Востока;
- б) европейской культуре;
- в) немецкой культуре;
- г) североамериканской культуре.

10. Документ, применяемый для связи, передачи информации на расстоянии между двумя корреспондентами, которые могут быть как юридическими, так и физическими лицами:

- а) деловое письмо;
- б) резюме;
- в) жалоба;
- г) исковое заявление.

Тест для диагностики коммуникативных умений

Умеете ли Вы вести деловое обсуждение?

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других – тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5): 1 – «нет»,

«так не бывает»; 2 – «нет, как правило, так не бывает»; 3 – неопределенная оценка; 4 – «да, как правило, так бывает»; 5 – «да, так всегда».

1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.

2. У меня всегда много идей и планов.

3. Прислушиваюсь к замечаниям других.

4. В основном мне удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.

5. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решили свои задачи самостоятельно.

6. Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.

7. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.

8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9. Свои ошибки, как правило, признаю.

10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.

11. Защищаю тех, у кого есть трудности.

12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.

13. Мой энтузиазм заразителен.

14. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.

15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.

16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои взгляды.
18. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
21. Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
29. Понимаю чувства других людей.
30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.
31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Помогаю другим получить слово.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20-100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20-100 баллов).

Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В – вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания безразлично.

Сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А – вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов – ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным в зависимости от обстоятельств.

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Этические идеи Аристотеля.
2. Нравственные идеи в Новом Завете.

3. Нравственные идеи в буддизме.
4. Конфуцианство и его нравственные идеи.
5. Нравственные идеи, заложенные в Коране.
6. Нравственная доктрина русского старообрядчества.
7. М. Вебер «Протестантская этика и дух капитализма».
8. Э. Дюркгейм («Профессиональная этика и гражданская мораль», «О разделении общественного труда») о профессиональной морали и профессиональной этике.
9. Профессиональная мораль и профессиональная этика: понятие, сущность, специфика.
10. Институциональность, прагматизм, косность, корпоративизм профессиональной этики.
11. Эволюционистическая концепция происхождения морали в воззрениях Ч. Дарвина, Г. Спенсера.
12. Этологическая концепция морали (К. Лоренц, Н. Тинберген).
13. Концепция общественного договора о происхождении морали (Ж.-Ж. Руссо, П. Гольбах, Т. Гоббс).
14. Социогенетическая концепция морали (Э. Дюркгейм, М. Вебер, марксизм-ленинизм).
15. Психоаналитические концепции морали (З. Фрейд, Э. Фромм).
16. Профессиональная мораль специалиста в сфере экономики, менеджера.
17. Нравственный конфликт и моральный выбор в деятельности специалиста в сфере экономики, менеджера, предпринимателя.
18. Этика хозяйствования в концепции С. Булгакова.
19. М. Вебер о хозяйственной этике мировых религий.
20. Нравственные основы в деятельности купечества и предпринимательского класса в России в XIX веке.
21. Мораль рыцаря и буржуа: история и современность.
22. Нравственные качества современного предпринимателя, бизнесмена.
23. Этика руководителя.
24. Этика сотрудника организации.
25. Маркетинг, реклама и этическая категория правды, правдивости.
26. Американский капитализм: моральный или аморальный?
27. Российский капитализм: моральный или аморальный?
28. Мотивы и мотивации работников: моральные и материальные.
29. Признаки низкого уровня нравственного климата в организации и их учет менеджером.
30. «Групповой эгоизм» в организации и нейтрализация его негативных последствий.
31. Рабочая группа: понятие, виды, структура, динамика.
32. Сплоченность рабочей группы: понятие, причины и условия.
33. Взаимодействие менеджера и коллектива: психология, этика.
34. Творческий коллектив: особенности работы менеджера.
35. Коллективные мероприятия: организационно-этические аспекты.
36. Принцип золотого стандарта в деятельности менеджера, предпринимателя.
37. Принцип справедливости в деятельности менеджера, предпринимателя.
38. Принцип исправления ошибок в деятельности менеджера, предпринимателя.
39. Принцип максимума/минимума прогресса в деятельности менеджера,

предпринимателя.

40. Принцип сочетания индивидуального и коллективного начала в деятельности менеджера, предпринимателя.

41. Моральный выбор в деятельности менеджера, предпринимателя.

42. Принятие решения: понятие, этико-психологическая сущность.

43. Интуиция: понятие, этико-психологическая сущность.

44. Механизм психологической установки в принятии решений.

45. Этический анализ решений специалиста в сфере экономики, менеджера, предпринимателя.

46. Социальная ответственность бизнеса: в чем она заключается?

47. Меценатство и меценаты в России.

48. Реклама и ее социально-экономические и этические функции.

49. Истина, изобилие, добро, красота как условия процветания человека в понимании античных философов.

50. Развитие науки и техники как функция организации: ее этический аспект.

51. Производство и реализация (продажа): различных видов товаров и услуг как функция организации.

52. Эстетическая функция организации: этический аспект.

53. Теории лидерства в социогуманитарных исследованиях.

54. Лидер в экономике: кто он?

55. Условия успешного лидерства.

СПИСОК ТЕМ РЕФЕРАТОВ

1. Коммуникативные, социокультурные и этические аспекты служебной деятельности.

2. Этикетные требования к служебным коммуникациям.

3. Деловой этикет руководителя.

4. Правила и нормы служебного общения.

5. Этикетные нормы взаимоотношений: начальника и подчинённых, сотрудников, мужчин и женщин.

6. Этикетные нормы оформления офиса.

7. Этикет деловых подарков и сувениров.

8. Деловой этикет как корпоративная ценность.

9. Современный речевой этикет.

10. Невербальные средства общения.

11. Этикет официальных мероприятий.

12. Методика и тактика ведения деловой беседы, переговоров, телефонного совещания

13. Речевая культура делового разговора.

14. Этикет сетевого общения (нетикет).

15. Стили и жанровые особенности деловой переписки

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
0-40	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Практическое значение изучений правил международного этикета.

2. Что такое этикет?
3. Виды этикета.
4. Особенности дипломатического этикета.
5. Что такое протокол?
6. Протокольные службы.
7. Визиты и их формы.
8. Программы пребывания.
9. Стил ь переговоров.
10. Особенности деловых переговоров с представителями разных стран.
11. Речевой этикет.
12. Психологические приемы ведения деловой беседы.
13. Организация делового совещания.
14. Особенности ведения бесед: их техника и практика.
15. Деловая переписка.
16. Зависимость официальной переписки от языка и традиций разных стран.
17. Особенности составления и оформления служебных писем.
18. Составление и оформление нот, памятных записок, меморандумов.
19. Виды приемов.
20. Подготовка к проведению приема.
21. Организация проведения приема.
22. Сервировка стола. Особенности меню.
23. Деловой костюм.
24. Визитные карточки и их использование.
25. Подарки и сувениры.
26. Основные правила современного этикета.
27. Национальные символы.
28. Государственный церемониал.
29. Военные церемонии.
30. Религиозные церемонии.
31. Дипломатический протокол и международный этикет

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

Кузнецов И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов .— 7-е изд. — М. : ИТК "Дашков и К", 2013 . <http://www.rucont.ru/efd/217401?cldren=0>

1. Баженова, Е. В. Деловой этикет / Е. В. Баженова. – М. : АСТ, Сова, 2009. – 190 с..
1. Барышева, А.В. Этика и психология делового общения сфера сервиса: Учебное пособие / А.Д. Барышева Ю.А. Матюхина Н.Г. Шередер. - ПРОФИль. Гриф / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина и др.. - 2013, М. : Альфа-М : ИНФРА-М - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-095-3
2. Деловой этикет: Уч. пос. / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 348 с.(ВО: Бакалавр.)
3. Кузнецов, И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецова – М: Дашков и Ко, 2009. – 496 с.
4. Шарухин А.П. Психология делового общения (1-е изд.) учебник 2012
5. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности (1-е изд.) учебник 2012.
6. Этика деловых отношений: Уч. / .Я.Кибанов. - 2 изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.(ВО:Бакалавр.)
7. Этикет: учебно-методический комплекс по дисциплине : специальность 100110 Домоведение / сост. М. С. Уколова. – Чебоксары : Чуваш. гос. пед. ун-т, 2010. – 113 с.

б) дополнительная литература

1. Большая книга по этикету. – Минск: Харвест, 2002. – 712 с.
2. Бостико, М. Этикет бизнесмена: официальный ; дружеский ; международный / М. Бостико ; пер. с англ. – М. : Центрполиграф, 2006. – 219 с.
3. Гойхман, О.Я. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 272 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-002657-2 (пер)
4. Жалпанова, Л. Ж. На официальном приеме / Л. Ж. Жалпанова. – М. : Вече, 2006. – 176 с
5. Золотая книга этикета / автор-сост. В.Ф. Андреев. – М.: Вече, 2005. – 400 с.
6. Кановская, М.Б. Этикет / М.Б. Кановская. – М.: СПб. Аст: Сова. 2005. – 447 с.
7. Кобзева, В.В. Этикет в вопросах и ответах / В.В. Кобзева – М.: Фанр-пресс, 2002. – 268 с.
8. Правила вежливости и светского этикета / сост.: Юрьев и Владимирский. – М.: Белый город, 2007. – 272 с.: ил.
9. Савицкая, М.Б. Этикет / М.Б. Савицкая – М.: Новое знание. 2004. – 69 с.
10. Уколов, У. Этикет: современная энциклопедия / [авт. кол.: И. Уколова, И. Друбачевская, Ю. Кушнерева и др.]; гл. ред. М. Аксенова; отв. ред. тома И. Меркина. – Мир энциклопедий Аванта+: Астрель, 2007. – 408 с.: ил. – (Современная энциклопедия).

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].