

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра технологии организации пищевых производств

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Корпоративная этика

Образовательная программа: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль: Технология и организация ресторанного сервиса

Курс: 4, семестры : 7 8

Факультет бизнеса, заочная форма обучения

		Семестр	
№	Вид деятельности	7	8
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	0	3
2	Всего часов	0	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	2	23
4	Лекции, час.	2	4
5	Практические занятия, час.	0	8
6	Лабораторные занятия, час.	0	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0	10
8	Аттестация, час.	0	2
9	Консультации, час.		9
10	Самостоятельная работа, час.	0	83
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)		
12	Вид аттестации		3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

ФГОС введен в действие приказом №1332 от 12.11.2015 г. , дата утверждения: 14.12.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

ТОПП, протокол заседания кафедры №5 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.т.н. Чередниченко Л. Е.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Рождественская Л. Н.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Рождественская Л. Н.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; в части следующих результатов обучения:	
у1. уметь осуществлять коммуникативную деятельность на предприятиях общественного питания	
Компетенция ФГОС: ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:	
з2. знать слагаемые корпоративной этики; социальные, этнические, конфессиональные и культурные межнациональные различия	
у2. уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики	
у6. уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему	
Компетенция ФГОС: ОК.7 способность к самоорганизации и самообразованию; в части следующих результатов обучения:	
з2. знать слагаемые положительного имиджа делового человека	
у2. уметь формировать в себе слагаемые положительного имиджа	
Компетенция ФГОС: ПК.23 способность формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владение способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать основные подходы к формированию профессиональной команды	
у1. уметь сформировать команду в зависимости от личностных способностей и навыков	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Корпоративная этика	
ОК.5.у1 уметь осуществлять коммуникативную деятельность на предприятиях общественного питания	
1.об особенностях и слагаемых коммуникативной деятельности на предприятиях питания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.з2 знать слагаемые корпоративной этики; социальные, этнические, конфессиональные и культурные межнациональные различия	
2.о важнейшие этические понятия и категориях, многообразии и единстве моральных оценок	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у2 уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики	
3.о видах конфликтов и причинах их появления	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.7.з2 знать слагаемые положительного имиджа делового человека	
4.о слагаемых положительного имиджа делового человека применительно к сфере обслуживания и работе с потребителями услуг общественного питания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.23.з1 знать основные подходы к формированию профессиональной команды	
5.о принципах кадровой политики на предприятии общественного питания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.23.у1 уметь сформировать команду в зависимости от личностных способностей и навыков	
6.о личностных качествах руководителя	Лекции; Самостоятельная работа

ОК.5.у1 уметь осуществлять коммуникативную деятельность на предприятиях общественного питания	
7. приемы управления корпоративной культурой предприятий общественного питания	Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.з2 знать слагаемые корпоративной этики; социальные, этнические, конфессиональные и культурные межнациональные различия	
8. основные теоретические положения об организационной культуре, как важном факторе внутренней среды организации	Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.7.з2 знать слагаемые положительного имиджа делового человека	
9. слагаемые положительного имиджа делового человека	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.23.з1 знать основные подходы к формированию профессиональной команды	
10. критерии успешной профессиональной команды и методы ее формирования	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у2 уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики	
11. использовать приемы, тактику и стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у6 уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему	
12. применять принципы формирования работоспособной команды на предприятии общественного питания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.7.у2 уметь формировать в себе слагаемые положительного имиджа	
13. формировать в себе слагаемые положительного имиджа	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.23.у1 уметь сформировать команду в зависимости от личностных способностей и навыков	
14. сформировать работоспособную команду в зависимости от личностных качеств сотрудников сферы общественного питания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у2 уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики	
15. применения стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Лекции; Практические занятия

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Установочная лекция				
7. Введение в дисциплину. Основные понятия и определения.	0	2	1, 2	Прослушивание материала лекции
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Понятие корпоративной этики. Особенности коммуникативной деятельности на предприятии питания.				
1. Этика как наука. Важнейшие этические понятия и категории. Понятие профессиональной этики. Определения и слагаемые.	0	1	1, 2	Прослушивание материала лекции - презентаций
Дидактическая единица: Кадровая политика: формирование культурных, этических и коммуникативных качеств сотрудников				

3. Принципы кадровой политики на предприятии общественного питания. Личностные качества руководителя.	0	1	10, 12, 14, 5, 6	Прослушивание материала лекции-презентации
Дидактическая единица: Деловой этикет и слагаемые положительного имиджа сотрудника предприятия питания				
4. Типы и виды конфликтов. Причины возникновения. Методы решения корпоративных конфликтных ситуаций. Тактика и роль руководителя	0	1	11, 15, 3, 5, 6	Прослушивание материалов лекции в режиме получения информации и диалога.
6. Слагаемые положительного имиджа делового человека. Особенности делового имиджа работников контактной зоны на предприятии общественного питания.	0	1	1, 4	Прослушивание материалов лекции в режиме получения информации и диалога.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Понятие корпоративной этики. Особенности коммуникативной деятельности на предприятии питания.				
1. Профессиональная этика - основные понятия и принципы. Основные концепции в этике бизнеса. Этика деловых контактов с иностранными партнерами.	2	1	2	Эвристическая беседа по теме
7. Корпоративная этика и внутренние стандарты предприятия. Нормы и правила поведения персонала, обеспечивающие работоспособность команды	2	1	1, 14, 8	Дискуссия
Дидактическая единица: Кадровая политика: формирование культурных, этических и коммуникативных качеств сотрудников				
2. Показатели корпоративной культуры организации. Факторы формирования корпоративной культуры предприятия питания.	2	1	1, 10, 12, 5, 7, 8	Эвристическая беседа. Выступление докладчиков по заданным темам.
3. Формирование кадрового состава предприятия питания. Профессиональные стандарты. Принципы кадровой политики.	0	1	10, 12, 14, 5	Дискуссия. Заслушивание докладчиков. Эвристическая беседа
8. Культура обслуживания и работы с потребителями услуг предприятий питания. Факторы формирования	2	1	1, 14, 7, 8	Эвристическая беседа
Дидактическая единица: Деловой этикет и слагаемые положительного имиджа сотрудника предприятия питания				

4. Теория конфликта. Тактики и стратегии поведения. Причины и виды конфликтов на предприятии питания. Профилактика конфликтов. Конфликт-меню.	2	1	1, 11, 14, 15, 3	Эвристическая беседа. Дискуссия
5. Деловой этикет. Культура делового общения во внутренних стандартах предприятия питания: слагаемые, способы формирования, критерии оценки.	0	1	1, 14, 7, 8	Дискуссия. Заслушивание и обсуждение докладов по темам.
6. Слагаемые положительного имиджа делового человека. Личностные качества работников контактной зоны предприятия питания. Имиджевая политика предприятия в рамках концепции.	0	1	10, 13, 4, 9	Выступление докладчиков по заданным темам. Дискуссия.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 8				
1	Подготовка к занятиям	1, 10, 11, 12, 2, 3, 7, 8, 9	35	5
Поиск материала по заданным темам. Повторение материала лекций.: Чередниченко Л. Е. Корпоративная этика [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234737 . - Загл. с экрана.				
2	Дополнительная учебная деятельность	1, 2, 3, 4, 5, 6	35	2
Работа с дополнительной литературой и интернет-источниками: Чередниченко Л. Е. Корпоративная этика [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234737 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	10, 11, 12, 13, 14, 7, 8, 9	13	2
Повторение материала лекций и практических занятий: Чередниченко Л. Е. Корпоративная этика [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234737 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ

Размещение учебных материалов	Портал НГТУ; Социальные сети
-------------------------------	------------------------------

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Максимальный балл
Семестр: 8	
<i>Лекция:</i>	18
<i>Практические занятия:</i>	62
<i>Зачет:</i>	20

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
			Зачет
ОК.5	у1. уметь осуществлять коммуникативную деятельность на предприятиях общественного питания		+
ОК.6	з2. знать слагаемые корпоративной этики; социальные, этнические, конфессиональные и культурные межнациональные различия		+
	у2. уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики		+
	у6. уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему		+
ОК.7	з2. знать слагаемые положительного имиджа делового человека		+
	у2. уметь формировать в себе слагаемые положительного имиджа		+
ПК.23	з1. знать основные подходы к формированию профессиональной команды		+
	у1. уметь сформировать команду в зависимости от личностных способностей и навыков		+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Бакштановский В. И. Прикладная этика: инновационный курс для магистр(ант)ов и профессоров. Ч. 2 : [учебное пособие] / В. И. Бакштановский ; Тюмен. гос. нефтегазовый ун-т, Науч.-исслед. ин-т прикладной этики. - Тюмень, 2012. - 267 с. : ил., табл.

Дополнительная литература

1. Гаврилова Н. П. Деловая этика : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров 38.03.01 "Экономика" / Н. П. Гаврилова, О. И. Калинина ; ФГБОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева", Ин-т экон. и упр. - Кемерово, 2014. - 174 с. - N91249.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2012. - 290, [1] с. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000174484
2. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2009]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183288. - Загл. с экрана.
3. Чередниченко Л. Е. Корпоративная этика [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234737. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Windows
- 2 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Специальное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Комплект оборудования мультимедийных аудиторий №1, IV-4	Применяется для проведения лекций, семинарских и практических занятий

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра технологии и организации пищевых производств

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. профессор Хайруллина М. В.
“ ” _____ Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Корпоративная этика

Образовательная программа: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль: Технология и организация ресторанного сервиса

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Корпоративная этика приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	у1. уметь осуществлять коммуникативную деятельность на предприятиях общественного питания	Деловой этикет. Административная этика. Культура делового общения Деловой этикет. Культура делового общения во внутренних стандартах предприятия питания: слагаемые, способы формирования, критерии оценки. Корпоративная культура. Особенности коммуникативной деятельности на предприятии питания Корпоративная этика и внутренние стандарты предприятия. Нормы и правила поведения персонала, обеспечивающие работоспособность команды Культура обслуживания и работы с потребителями услуг предприятий питания. Факторы формирования Показатели корпоративной культуры организации. Факторы формирования корпоративной культуры предприятия питания. Слагаемые положительного имиджа делового человека. Особенности делового имиджа работников контактной зоны на предприятии общественного питания. Теория конфликта. Тактики и стратегии поведения. Причины и виды конфликтов на предприятии питания. Профилактика конфликтов. Конфликт-меню. Этика как наука. Важнейшие этические понятия и категории. Понятие профессиональной этики. Определения и слагаемые.		Зачет, вопросы 1-26 или тест вопросы-1-10
ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	32. знать слагаемые корпоративной этики; социальные, этнические, конфессиональные и культурные межнациональные различия	Деловой этикет. Административная этика. Культура делового общения Деловой этикет. Культура делового общения во внутренних стандартах предприятия питания: слагаемые, способы формирования, критерии оценки. Корпоративная культура. Особенности коммуникативной деятельности на предприятии питания Корпоративная этика и внутренние стандарты предприятия. Нормы и правила		Зачет, вопросы 1-26 или тест, вопросы 11-16

		поведения персонала, обеспечивающие работоспособность команды Культура обслуживания и работы с потребителями услуг предприятий питания. Факторы формирования Показатели корпоративной культуры организации. Факторы формирования корпоративной культуры предприятия питания. Профессиональная этика - основные понятия и принципы. Основные концепции в этике бизнеса. Этика деловых контактов с иностранными партнерами. Этика как наука. Важнейшие этические понятия и категории. Понятие профессиональной этики. Определения и слагаемые.		
ОК.6	у2. уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики	Теория конфликта. Тактики и стратегии поведения. Причины и виды конфликтов на предприятии питания. Профилактика конфликтов. Конфликт-меню. Типы и виды конфликтов. Причины возникновения. Методы решения корпоративных конфликтных ситуаций. Тактика и роль руководителя		Зачет, вопросы 11,12, 13 или тест, вопросы 17-20
ОК.6	у6. уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему	Показатели корпоративной культуры организации. Факторы формирования корпоративной культуры предприятия питания. Принципы кадровой политики на предприятии общественного питания. Личностные качества руководителя. Формирование кадрового состава предприятия питания. Профессиональные стандарты. Принципы кадровой политики.		Зачет, вопросы 7, 18, 25, 26 или тест вопросы 4-10
ОК.7 способность к самоорганизации и самообразованию	з2. знать слагаемые положительного имиджа делового человека	Слагаемые положительного имиджа делового человека. Личностные качества работников контактной зоны предприятия питания. Имиджевая политика предприятия в рамках концепции. Слагаемые положительного имиджа делового человека. Особенности делового имиджа работников контактной зоны на предприятии общественного питания.		Зачет, вопросы 17, 19, 18 или тест вопросы 11-17
ОК.7	у2. уметь формировать в себе слагаемые положительного имиджа	Слагаемые положительного имиджа делового человека. Личностные качества работников контактной зоны предприятия питания. Имиджевая политика предприятия в рамках концепции.		Зачет, вопросы 17,18, 19 или тест, вопросы 17-20
ПК.23/ОУ способность формировать профессиональную	з1. знать основные подходы к формированию	Корпоративная культура. Особенности коммуникативной деятельности на предприятии питания Показатели		Зачет, вопросы 1-26 или тест, вопросы 3-9

команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владение способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления	профессионально й команды	корпоративной культуры организации. Факторы формирования корпоративной культуры предприятия питания. Принципы кадровой политики на предприятии общественного питания. Личностные качества руководителя. Слагаемые положительного имиджа делового человека. Личностные качества работников контактной зоны предприятия питания. Имиджевая политика предприятия в рамках концепции. Типы и виды конфликтов. Причины возникновения. Методы решения корпоративных конфликтных ситуаций. Тактика и роль руководителя Формирование кадрового состава предприятия питания. Профессиональные стандарты. Принципы кадровой политики.		
ПК.23/ОУ	у1. уметь сформировать команду в зависимости от личностных способностей и навыков	Деловой этикет. Культура делового общения во внутренних стандартах предприятия питания: слагаемые, способы формирования, критерии оценки. Корпоративная этика и внутренние стандарты предприятия. Нормы и правила поведения персонала, обеспечивающие работоспособность команды Культура обслуживания и работы с потребителями услуг предприятий питания. Факторы формирования Принципы кадровой политики на предприятии общественного питания. Личностные качества руководителя. Теория конфликта. Тактики и стратегии поведения. Причины и виды конфликтов на предприятии питания. Профилактика конфликтов. Конфликт-меню. Типы и виды конфликтов. Причины возникновения. Методы решения корпоративных конфликтных ситуаций. Тактика и роль руководителя Формирование кадрового состава предприятия питания. Профессиональные стандарты. Принципы кадровой политики.		Зачет, вопросы 1-26 или тест, вопросы 9-17

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 7 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.5, ОК.6, ОК.7, ПК.23/ОУ.

Зачет проводится в устной форме, по билетам или тестам (пример приведен ниже).

На подготовку к ответу выделяется 45 минут.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.5, ОК.6, ОК.7, ПК.23/ОУ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Пример теста

Тест по дисциплине «Корпоративная этика»

Вариант 1

1. *Формула успеха в бизнесе*
 - а) профессионализм+реклама
 - б) профессионализм+порядочность
 - в) профессионализм+опыт
2. *Синоним слова «этика» в русском языке*
 - а) мудрость
 - б) красота
 - в) нравственность
3. *Вежливость это*
 - а) проявление внимательности
 - б) проявление доброжелательности
 - в) проявление учтивости
4. *Эстетический принцип этикета включает (выберите несколько вариантов)*
 - а) благородство
 - б) вкус
 - в) тактичность
 - г) манеры
 - д) пунктуальность
 - е) культура речи
5. *Каждый вид профессиональной этики определяется*
 - а) спецификой профессиональной деятельности
 - б) требованиями клиентов
 - в) желаниями работника
6. *Первая заповедь делового человека*
 - а) «любите и уважайте клиента»
 - б) «уважайте власть»
 - в) «прибыль превыше всего»
7. *В отличие от делового этикета корпоративный кодекс предусматривает*
 - а) санкции за его невыполнение (штрафы)
 - б) поощрения за соблюдение
 - в) поддержку со стороны руководства
8. *Тактический прием двойственного характера*
 - а) двойное толкование
 - б) пакетирование
 - в) «блеф»
9. *В конструктивном конфликте оппоненты*
 - а) могут прибегать к оскорблениям
 - б) не выходят за рамки деловых аргументов
 - в) оказывают психологическое давление
10. *Для сохранения плодотворности спора надо*
 - а) избегать эмоциональной неустойчивости
 - б) ограничивать время спора
 - в) следить за реакцией партнера
11. *Согласно международной практике, наиболее почетные виды приемов это*
 - а) «завтрак» и «обед»
 - б) «обед» и «ужин»
 - в) «завтрак» и «ужин»
12. *Субординация - это*
 - а) подчинение нижестоящих вышестоящим
 - б) равенство всех сотрудников в работе
 - в) демократичность отношений среди сотрудников
13. *К винам нельзя предлагать*
 - а) миндаль
 - б) цитрусовые
 - в) сухофрукты
 - г) острые сыры
14. *Прием «а-ля фуришет» отличается большим количеством*
 - а) спиртных напитков

- б) закусок
- в) горячих блюд

15. Самые почетные места на приемах с рассадкой образуют сидящие лицом

- а) к центру зала
- б) от окна
- в) к входным дверям

16. Сервировку для торжественных приемов начинают

- а) с раскладывания столовых приборов
- б) с расстановки мелких столовых тарелок
- в) с расстановки пирожковых тарелок

17. Почву к конфликтам подготавливает (2 ответа)

- а) настороженная реакция на действия и слова окружающих
- б) зависть к успехам других
- в) низкая самооценка
- г) низкий уровень профессионализма

18. В ходе какого приема ведения переговоров договоренности самые прочные

- а) торг
- б) пробный шар
- в) совместный анализ проблемы
- г) блеф или шантаж

19. Корректность - это _____
(продолжите мысль)

20. Базовый принцип бизнес-этики прибыль должна быть результатом достижения

- а) общественно-значимой цели
- б) личных целей
- в) целей руководителя

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ и ответа на зачете не отвечают большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Корпоративная этика», 8 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по билетам или тестам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-13, второй вопрос из диапазона вопросов 14-26 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФМА

Билет № _____
к зачету по дисциплине «Корпоративная этика»

1. Специфика деловых коммуникаций в индустрии питания
2. Имидж делового человека. Слагаемые положительного имиджа

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) _____
(дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на билет (тест) для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи коммуникационных процессов, выделить специфику корпоративной этики в индустрии питания, оценка составляет 5 баллов.
- Ответ на билет (тест) для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает неточные и неполные определения основных понятий, выявляет не все причинно-следственные связи коммуникационных процессов, выделить не четко специфику корпоративной этики в индустрии питания, оценка составляет 10 баллов.
- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает точные определения основных понятий, выявляет причинно-следственные связи коммуникационных процессов, выделяет специфику

корпоративной этики в индустрии питания, оценка составляет 15 *баллов*

- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает развернутые и полные определения основных понятий, выявляет все причинно-следственные связи коммуникационных процессов, выделить и четко обозначает специфику корпоративной этики в индустрии питания, оценка составляет 20 *баллов*

3. Шкала оценки

Общие правила аттестации приведены в рабочей программе дисциплины.

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 15 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Корпоративная этика»

1. Специфика деловых коммуникаций в индустрии питания
2. Понятие этической нормы.
3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы.
5. Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров.
6. Этика делового телефонного разговора.
7. Групповые формы делового общения.
8. Речевой этикет делового человека. Основные этикетные ситуации.
9. Проявление коммуникативных качеств речи в деловом общении.
10. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
11. Конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов.
12. Типология и структура спора.
13. Общие правила ведения спора. Уловки в споре.
14. Публичное выступление в деловой сфере.
15. Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
16. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации.
17. Внешний облик делового человека: требования этикета.
18. Пространство делового общения.
19. Имидж делового человека. Слагаемые положительного имиджа
20. Специфика письменного делового общения.
21. Типологические характеристики и языковые особенности официально-делового стиля.
22. Разновидности документов.
23. Этикет деловой переписки.
24. Визитная карточка: этикетные требования.
25. Основные нормы международного протокола
26. Факторы культуры обслуживания в индустрии питания

Пример теста по дисциплине «Корпоративная этика»

Вариант 1

1. Формула успеха в бизнесе

- а) профессионализм+реклама
- б) профессионализм+порядочность
- в) профессионализм+опыт

2. **Синоним слова «этика» в русском языке**
- а) мудрость
 - б) красота
 - в) нравственность
3. **Вежливость это**
- а) проявление внимательности
 - б) проявление доброжелательности
 - в) проявление учтивости
4. **Эстетический принцип этикета включает (выберите несколько вариантов)**
- а) благородство
 - б) вкус
 - в) тактичность
 - г) манеры
 - д) пунктуальность
 - е) культура речи
5. **Каждый вид профессиональной этики определяется**
- а) спецификой профессиональной деятельности
 - б) требованиями клиентов
 - в) желаниями работника
6. **Первая заповедь делового человека**
- а) «люби и уважай клиента
 - б) «уважай власть»
 - в) «прибыль превыше всего»
7. **В отличие от делового этикета корпоративный кодекс предусматривает**
- а) санкции за его невыполнение (штрафы)
 - б) поощрения за соблюдение
 - в) поддержку со стороны руководства
8. **Тактический прием двойственного характера**
- а) двойное толкование
 - б) пакетирование
 - в) «блеф»
9. **В конструктивном конфликте оппоненты**
- а) могут прибегать к оскорблениям
 - б) не выходят за рамки деловых аргументов
 - в) оказывают психологическое давление
10. **Для сохранения плодотворности спора надо**
- а) избегать эмоциональной неустойчивости
 - б) ограничивать время спора
 - в) следить за реакцией партнера
11. **Согласно международной практике, наиболее почетные виды приемов это**
- а) «завтрак» и «обед»
 - б) «обед» и «ужин»
 - в) «завтрак» и «ужин»
12. **Субординация - это**
- а) подчинение нижестоящих вышестоящим
 - б) равенство всех сотрудников в работе
 - в) демократичность отношений среди сотрудников
13. **К винам нельзя предлагать**
- а) миндаль
 - б) цитрусовые
 - в) сухофрукты
 - г) острые сыры
14. **Прием «а-ля фуршет» отличается большим количеством**
- а) спиртных напитков
 - б) закусок
 - в) горячих блюд
15. **Самые почетные места на приемах с рассадкой образуют сидящие лицом**
- а) к центру зала
 - б) от окна
 - в) к входным дверям
16. **Сервировку для торжественных приемов начинают**
- а) с раскладывания столовых приборов
 - б) с расстановки мелких столовых тарелок

- в) с расстановки пирожковых тарелок
- 17. Почву к конфликтам подготавливает (2 ответа)**
 - а) настороженная реакция на действия и слова окружающих
 - б) зависть к успехам других
 - в) низкая самооценка
 - г) низкий уровень профессионализма
- 18. В ходе какого приема ведения переговоров договоренности самые прочные**
 - а) торг
 - б) пробный шар
 - в) совместный анализ проблемы
 - г) блеф или шантаж

19. Корректность - это _____
(продолжите мысль)

- 20. Базовый принцип бизнес-этики** прибыль должна быть результатом достижения
- а) общественно-значимой цели
 - б) личных целей
 - в) целей руководителя

Вариант 2

- 1. Принцип профессионализма в корпоративной этике: вести дела в соответствии со средствами, оправдывай доверие и**
- а) конкурируй достойно
 - б) работай для людей
 - в) уважай участников общего дела
- 2. Суть принципа Канта «Категорический императив»**
- а) до пола
 - б) человек – цель, а не средство
 - в) до задника
- 3. Корректность это умение**
- а) всегда быть в рамках приличий
 - б) легко идти на компромиссы
 - в) проявлять вежливость
- 4. Исторический принцип этикета**
- а) знание своей истории
 - б) уважение национальных традиций и обычаев
 - в) умение применять исторический опыт
- 5. Принцип Личности в корпоративной этике**
- а) честь дороже, чем прибыль
 - б) соблюдай закон и подчиняйся законности
 - в) честная конкуренция
- 6. Содержательная подготовка к переговорам включает (выберите несколько вариантов)**
- а) анализ темы (цели) переговоров
 - б) подготовку помещения
 - в) диагностику хода переговоров
 - г) составление банкетного меню
 - д) инструкции участникам переговоров
 - е) разработка рекламных материалов
- 7. Общая программа пребывания делегации не отражает**
- а) культурных мероприятий
 - б) приемов (завтраков, обедов, ужинов)
 - в) участие представителей СМИ
- 8. Выберите тактический прием торга**
- а) расстановка ложных акцентов
 - б) «пробный шар»
 - в) пакетирование
 - г) завышение первоначальных требований
- 9. Деонтологическая концепция бизнес-этики**
- а) не сотвори себе кумира
 - б) следование долгу прежде всего
 - в) полезность должна иметь перспективу

- 10. Нормы служебной этики работников сервисной деятельности:** внимательность, вежливость; выдержка, терпение, умение владеть собой; хорошие манеры, культура речи И
- а) элегантный внешний вид
 - б) способность избегать конфликтов
 - в) хорошее чувство юмора
- 11. Приемы метода «совместный анализ проблемы»**
- а) постепенное повышение сложности
 - б) объединение усилий
 - в) завышение первоначальных требований
- 12. Внешний вид делового человека должен быть приближен к**
- а) консервативному стилю
 - б) современно-модному стилю
 - в) романтическому стилю
- 13. Галстук должен быть**
- а) темнее рубашки
 - б) в тон носкам
 - в) темнее пиджака
- 14. Харизма - это одаренность и**
- а) интеллект и трудоспособность
 - б) находчивость и смекалка
 - в) притягательность и обаяние
- 15. При общении люди наибольшее значение придают**
- а) словам
 - б) интонациям
 - в) мимике и жестам
- 16. Тактичность - это умение _____**
(продолжить мысль)
- 17. Уклонение как метод разрешения конфликта это**
- а) отказ от отстаивания своих позиций
 - б) нежелание решать проблему
 - в) избегание конфликтных ситуаций
 - г) сглаживание противоречий
- 18. Теория Утилитаризма утверждает, что «действие морально оправдано, если его суммарный эффект _____**
(продолжите мысль)
- 19. Аксиомы Хоснера утверждают: никогда не делай (2 ответа)**
- а) работу, которая не нравится
 - б) то, что ни в твоих должностных интересах,
 - в) о чём нельзя сказать открыто
 - г) работу за другого человека
- 20. Договоренности наиболее прочные при использовании**
- а) метода торг
 - б) метода «пакетирование»
 - в) метода «совместный анализ проблемы»

Ответы к тестам по дисциплине «Деловой протокол и этикет»

№ вопроса	Вариант 1	Вариант 2
1	б	а
2	в	б
3	б	а
4	б,г,е	б
5	а	а
6	б	а в д
7	а	в
8	б	г
9	б	б

10	а	б
11	а	а
12	б	а
13	б	а
14	б	в
15	в	в
16	б	умение понимать собеседника и не допускать неприятных для других людей ситуаций
17	а, б	в
18	в	больше, чем у другого действия, совершённого с той же целью
19	умение не выходить за рамки приличий	б, в
20	а	в

Вопросы к зачету по дисциплине «Корпоративная этика»

1. Понятие корпоративной этики.
2. Понятие и содержание основных категорий профессиональной этики.
3. Соотношение понятий «мораль» и «нравственность».
4. Моральная оценка и самооценка в деятельности сотрудника предприятий общественного питания
5. Долг, совесть и ответственность в работе сотрудника.
6. Понятие и виды профессиональной этики.
7. Служебный этикет сотрудника предприятия общественного питания.
8. Нравственные основы и принципы деятельности сотрудника
9. Кодексы этики, поддерживающие моральную репутацию и концепцию предприятия общественного питания.
10. Правила, при которых фирма (организация) считается этической.
11. Стандартные элементы кодекса корпоративной этики.
12. Виды конфликтов. Разрешение моральных и этических проблем и конфликтов.
13. Речевая культура сотрудника и ее основной критерий.
14. Речевой этикет работника контактной зоны предприятия питания.
15. Правила ведения деловых бесед.
16. Роль руководителя в профилактике негативных явлений и конфликтов среди сотрудников Личные качества руководителя.
17. Этика стиля руководства.
18. Этика служебной карьеры.
19. Управление карьерой. Саморазвитие сотрудника и элементы самопрезентации.
20. Этика партнерских отношений.
21. Правила подготовки публичного выступления.
22. Этика установления контакта и проведения деловой беседы.
23. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
24. Этапы проведения деловых переговоров.
25. Этика и этикет переговоров.
26. Культура делового письма.
27. Конструктивная критика.
28. Слагаемые положительного имиджа работника предприятия питания
29. Корпоративная этика и внутренние стандарты предприятия питания.
30. Особенности коммуникационной деятельности на предприятии питания