

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (ПРАКТИКЕ)	5
5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ	7
6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.	11
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.	11
ПРИЛОЖЕНИЯ:	
1. Перечень вопросов, практических заданий к зачету.....	53
2. Комплект тестовых заданий	11
3. Кейс-задачи.....	17
4. Вопросы для собеседования.....	21
5. Темы творческих заданий.....	23
6. Комплект заданий для выполнения контрольной работы	25
7. Комплект заданий для выполнения контрольной работы	27
6. Перечень тем рефератов (эссе, презентаций).....	52

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» является неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения системы оценки знаний и уровня сформированности компетенций обучающихся направления подготовки 19.03.04. «Технология продукции и организация общественного питания» направленности (профиля) «Технология и организация ресторанного дела» и обеспечивают качество образовательного процесса.

Фонд оценочных средств входит в состав ОПОП ВО, представляют собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающихся установленных результатов обучения, указанных в рабочей программе учебной дисциплины.

Фонд оценочных средств по дисциплине используется при входном контроле уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, при проведении текущего контроля успеваемости (контроля самостоятельной работы) и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине с учетом требований:

«Положения о текущем контроле, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о разработке основных профессиональных образовательных программ подготовки бакалавров, специалистов и магистров в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Входной контроль уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины проводится с целью определения реального уровня базовой подготовки обучающихся первого курса по общеобразовательным дисциплинам, уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин

Виды оценочных средств по учебной дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» соответствуют образовательным технологиям, представленным в рабочей программе учебной дисциплины, в Календарно-тематическом плане учебной дисциплины.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Целью разработки фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» является установление соответствия знаний и уровня сформированности компетенций студента на данном этапе обучения требованиям рабочей программы учебной дисциплины. Задачи, решаемые при помощи оценочных средств по учебной дисциплине:

-управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

-сформировать целостное представление об этических аспектах расчетно-экономической; аналитической, научно-исследовательской; учетной и организационно-управленческой деятельности, основных принципах и нормах деловой этики в сфере организации общественного питания;

-развить творческое отношение к освоению отечественного и мирового опыта в решении этических проблем в деловой сфере;

-сформировать навыки этического поведения в ресторанном бизнесе.

3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Изучение учебной дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-5- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК-6- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-12 – способность разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды.

Основными этапами формирования данных компетенций при изучении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебной дисциплины. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями.

Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающимися.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (таблица 1):

Таблица 1

Разделы (темы) дисциплины (модулей)	Формируемые компетенции (коды компетенций)		
	ОК-5	ОК-6	ПК-12
курс 1, семестр 1			
Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений в ресторанном бизнесе	+	+	+
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании.	+	+	+
Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана	+	+	+
Тема 4 Имидж и этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе.	+	+	+

4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе»

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» включает контрольные материалы для проведения входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, текущего контроля и промежуточной аттестации с указанием этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

Контролируемые разделы, темы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		
		тестовые задания, кол-во	другие оценочные средства	
			вид	кол-во (комплект, перечень)
Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений в ресторанном бизнесе	ОК-5, ОК-6, ПК-12	30	Компьютерные тесты	1
Текущий контроль				
Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений в ресторанном бизнесе	ОК-5, ОК-6, ПК-12	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс - задача	4
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании.	ОК-5, ОК-6, ПК-12	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс - задача	4
Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана	ОК-5, ОК-6, ПК-12	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс – задача, контрольная работа	5
Тема 4 Имидж и этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе.	ОК-5, ОК-6, ПК-12	-	Собеседование, творческое задание, кейс -задача	3
Промежуточная аттестация	ОК-5, ОК-6, ПК-12	-	Вопросы и практические задания к зачету	1
Всего	ОК-5, ОК-6,	30	7	18

5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

Контроль сформированности компетенции осуществляется с позиции оценивания составляющих ее частей по трёхкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием разделов (тем) дисциплины.

Оценивание компетенций в рамках изучения данной дисциплины осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля.

В рамках текущего контроля оценивается отдельно взятая компетенция на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины знаний, умений и навыков. В ходе изучения данной дисциплины осваивается определенный этап формирования компетенции.

В рамках промежуточного контроля осуществляется оценка уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения дисциплины. При оценке обучаемого в процессе определения уровня освоения учебной дисциплины (прохождения практики) в качестве основного критерия выступает наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины (этапов практики).

Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания представлены в таблице 2:

Таблица 2

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ОК-5	<p>Знает верно и в полном объеме: основные нравственные проблемы в организациях; методы анализа информации и этического регулирования поведения в организациях с учетом основные этические, социальные, профессиональные и культурные различия; основные виды делового общения на предприятиях общественного питания.</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения на предприятиях общественного питания</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: способами работы в коллективе и способностью к критике и самокритике, навыками решения этических проблем в деловых отношениях; прикладными навыками деловой беседы на предприятиях общественного питания</p>
		ОК-6	<p>Знает верно и в полном объеме: основные понятия этики; сущность, функции и структуру морали; сущность этики деловых отношений; принципы и</p>

		<p>закономерности межличностных отношений; этические проблемы деловых отношений; основные нравственные проблемы в организациях;</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности; решать этические проблемы в организации; работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: правилами и нормами этики деловых отношений; навыками ратения спорных вопросов; навыками оценки уровня этичности организации и руководителя; прикладными навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах; принципами, нормами и правилами этики при проведении переговоров, совещаний, публичных выступлений, переговоров, деловой переписки и электронных коммуникаций</p>
	ПК-12	<p>Знает верно и в полном объеме: основные нравственные проблемы формирования малых групп; основы имиджа и делового этикета; основами проведения переговоров, служебных совещаний, деловой беседы; этикет деловых отношений</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: формировать нравственные нормы и правила поведения членов малой группы; оценивать морально-психологический климат в коллективе и устранять возникшие моральные проблемы; формировать имидж делового человека и пользоваться деловым этикетом;</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: методами формирования нравственных норм, ценностей и правил поведения членов малой группы; навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах</p>
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	<p>ОК-5</p> <p>Знает с незначительными замечаниями: основные нравственные проблемы в организациях; методы анализа информации и этического регулирования поведения в организациях с учетом основные этические, социальные, конфессиональные и культурные различия; основные виды делового общения на предприятиях общественного питания.</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения на предприятиях общественного питания</p>

			<p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: способами работы в коллективе и способностью к критике и самокритике, навыками решения этических проблем в деловых отношениях; прикладными навыками деловой беседы на предприятиях общественного питания</p>
		<p>ОК-6</p>	<p>Знает с незначительными замечаниями: основные понятия этики; сущность, функции и структуру морали; сущность этики деловых отношений; принципы и закономерности межличностных отношений; этические проблемы деловых отношений; основные нравственные проблемы в организациях;</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности; решать этические проблемы в организации; работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: правилами и нормами этики деловых отношений; навыками ратцения спорных вопросов; навыками оценки уровня этичности организации и руководителя; прикладными навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах; принципами, нормами и правилами этики при проведении переговоров, совещаний, публичных выступлений, переговоров, деловой переписки и электронных коммуникаций</p>
		<p>ПК-12</p>	<p>Знает с незначительными замечаниями: основные нравственные проблемы формирования малых групп; основы имиджа и делового этикета; основами проведения переговоров, служебных совещаний, деловой беседы; этикет деловых отношений</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: формировать нравственные нормы и правила поведения членов малой группы; оценивать морально-психологический климат в коллективе и устранять возникшие моральные проблемы; формировать имидж делового человека и пользоваться деловым этикетом;</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: методами формирования нравственных норм, ценностей и правил поведения членов малой группы; навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах</p>
<p>50 – 69 баллов</p>	<p>«удовлетворительно» «зачтено»</p>	<p>ОК-5</p>	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные нравственные проблемы в организациях; методы анализа информации и этического регулирования</p>

			<p>поведения в организациях с учетом основные этические, социальные, конфессиональные и культурные различия; основные виды делового общения на предприятиях общественного питания.</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения на предприятиях общественного питания</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: способами работы в коллективе и способностью к критике и самокритике, навыками решения этических проблем в деловых отношениях; прикладными навыками деловой беседы на предприятиях общественного питания</p>
	ОК-6		<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные понятия этики; сущность, функции и структуру морали; сущность этики деловых отношений; принципы и закономерности межличностных отношений; этические проблемы деловых отношений; основные нравственные проблемы в организациях;</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности; решать этические проблемы в организации; работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: правилами и нормами этики деловых отношений; навыками рашения спорных вопросов; навыками оценки уровня этичности организации и руководителя; прикладными навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах; принципами, нормами и правилами этики при проведении переговоров, совещаний, публичных выступлений, переговоров, деловой переписки и электронных коммуникаций</p>
	ПК-12		<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные нравственные проблемы формирования малых групп; основы имиджа и делового этикета; основами проведения переговоров, служебных совещаний, деловой беседы; этикет деловых отношений</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: формировать нравственные нормы и правила поведения членов малой группы; оценивать морально-психологический климат в коллективе и устранять возникшие моральные проблемы; формировать имидж делового человека и пользоваться деловым этикетом;</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: методами формирования нравственных норм,</p>

			ценностей и правил поведения членов малой группы; навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ОК-5	<p>Не знает на базовом уровне: основные нравственные проблемы в организациях; методы анализа информации и этического регулирования поведения в организациях с учетом основные этические, социальные, конфессиональные и культурные различия; основные виды делового общения на предприятиях общественного питания.</p> <p>Не умеет на базовом уровне: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения на предприятиях общественного питания</p> <p>Не владеет на базовом уровне: способами работы в коллективе и способностью к критике и самокритике, навыками решения этических проблем в деловых отношениях; прикладными навыками деловой беседы на предприятиях общественного питания</p>
		ОК-6	<p>Не знает на базовом уровне: основные понятия этики; сущность, функции и структуру морали; сущность этики деловых отношений; принципы и закономерности межличностных отношений; этические проблемы деловых отношений; основные нравственные проблемы в организациях;</p> <p>Не умеет на базовом уровне: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности; решать этические проблемы в организации; работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения</p> <p>Не владеет на базовом уровне: правилами и нормами этики деловых отношений; навыками рращения спорных вопросов; навыками оценки уровня этичности организации и руководителя; прикладными навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах; принципами, нормами и правилами этики при проведении переговоров, совещаний, публичных выступлений, переговоров, деловой переписки и электронных коммуникаций</p>
		ПК-12	<p>Не знает на базовом уровне: основные нравственные проблемы формирования малых групп; основы имиджа и делового этикета; основами проведения переговоров, служебных совещаний, деловой беседы; этикет деловых отношений</p>

			<p>Не умеет на базовом уровне: формировать нравственные нормы и правила поведения членов малой группы; оценивать морально-психологический климат в коллективе и устранять возникшие моральные проблемы; формировать имидж делового человека и пользоваться деловым этикетом;</p> <p>Не владеет на базовом уровне: методами формирования нравственных норм, ценностей и правил поведения членов малой группы; навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах</p>
--	--	--	---

Оценка «Не зачтено» ставятся также в случаях, если студент не приступал к выполнению задания, списывал, фальсифицировал данные и результаты работы. Результирующая оценка по итогам текущего контроля рассчитывается как сумма взвешенных оценок, полученных по итогам выполнения всех заданий.

Фонды оценочных средств сформированы на бумажном и электронном носителях и хранятся на кафедре.

На сайте филиала в свободном доступе для студентов размещены фонды оценочных средств: для подготовки к семинарским, выполнению самостоятельной работы, вопросы к зачетам, экзаменам, варианты тестовых заданий и т. п.

6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода теоретического обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося в соответствии с утвержденным графиком учебного процесса, а также проведения научно-исследовательской работы, практик.

Промежуточная аттестация

Вопросы для проведения промежуточной аттестации соотносятся соответственно со знаниевыми компонентами, умениями, навыками, характеризующими этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, навыков, и (или) опыта деятельности, характеризующая этапы формирования компетенций в результате освоения дисциплины проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обучающихся - текущая аттестация - проводится в течение семестра в ходе аудиторных и внеаудиторных занятий с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ проводится поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине. Все виды текущего контроля осуществляются в процессе контактной работы преподавателя с обучающимся.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.
3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.

6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью определения соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО. Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (таблица 4).

Таблица 4

Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства по дисциплине	Методы оценки результатов
1. Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовое задание входного контроля (Приложение 2)	Экспертный, электронный
2. Кейс-задача	Проблемное задание, в котором студенту предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную экономическую, социальную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Ситуация, задание для решения проблемы (Приложение 3)	экспертный
3. Собеседование	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами	Вопросы по темам, разделам дисциплины (Приложение 4)	экспертный
4. Творческое задание	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить: умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в	Темы индивидуальных творческих заданий (Приложение 7)	экспертный

	индивидуальном порядке или группой обучающихся.		
5. Эссе	Средство, позволяющее оценить умение студента письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика рефератов (эссе, презентаций) (Приложение 6)	экспертный
Реферат	Студент вправе избрать для реферата (эссе, доклада) любую тему в пределах программы учебной дисциплины и темы занятия. Важно при этом учитывать ее актуальность, научную разработанность, возможность нахождения необходимых источников для изучения темы реферата (эссе, доклада). После выбора темы составляется перечень источников (монографий, научных статей, справочной литературы, содержащей комментарии, статистические данные и т.п.). Реферат (эссе, доклад) - это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Примерные этапы работы над рефератом (эссе, докладом): формулирование темы (тема должна быть актуальной); подбор и изучение основных источников по теме (использование, как правило, от 3 до 5 научных работ); составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание реферата (эссе, доклада) с изложением мнения авторов и своего суждения по изучаемой проблеме; публичное выступление с результатами исследования.	Тематика рефератов (эссе, презентаций) (Приложение 6)	экспертный
Презентация	Эффективный способ донесения информации, наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение и его содержательные функции. Это наброски речи, где отображается самое главное. Презентация предполагает живое общение с аудиторией в режиме диалога. С её помощью быстро и эффективно распространяется большие объемы информации. Использование визуальных средств позволяет сложную информацию представить более наглядно, живо, что облегчает ее восприятие.	Тематика рефератов (эссе, презентаций) (Приложение 6)	экспертный
11. Зачет	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента по выполнению лабораторных, расчетно-аналитических, расчетно-графических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических, семинарских занятий, самостоятельной работы, прохождения учебной и производственной практики и выполнения в процессе практик всех учебных	Вопросы к зачету (Приложение 1)	экспертный

	заданий в соответствии с утвержденной программой		
--	--	--	--

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
Кафедра бухгалтерского учета и анализа
Комплект тестов

1. Выберите правильный ответ:

Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:
Аристотель;
=Гегель;
Кант;
Сартр.

2. Выберите правильный ответ:

В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

Польза, выгода, трудолюбие;
=Справедливость, добро, благо;
Честь, свобода, вера
Толерантность

3. Выберите правильный ответ:

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
Доброжелательность;
Порядочность;
Тактичность;
Уважительность;
=Эгоизм

4. Выберите правильный ответ:

Высококультурный человек всегда:
Законопослушный, морально устойчивый;
Потенциальный бездельник;
Преступник;
Склонный к злоупотреблениям служебным положением;
=Честолюбивый

5. Выберите правильный ответ:

Деловая беседа предполагает:
Использование лести;
Использование литературного языка;
=Комплиментарное воздействие;
Чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

6. Выберите правильный ответ:

К невербальным средствам делового общения относятся:
Деловая переписка;
=Мимика; жесты;
Профессиональный жаргон;
Речевые конструкции;
Социальные диалекты

7. Выберите правильный ответ:

К способу регулирования межличностных отношений не относится:
Проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
=Регулирование межгрупповых отношений;
Учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
Целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного
Взаимоотношения

8. Выберите правильный ответ:

Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку

Бестактность;

Воспитанность;

Порядочность;

=Тактичность;

Уважение

9. Выберите правильный ответ:

Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»

Долг;

Достоинство;

Ответственность;

=Справедливость;

Честь

10. Выберите правильный ответ:

Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей

Благо;

=Долг;

Счастье;

Честь.

11. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— форма распоряжения, применяемая в чрезвычайных ситуациях, а также по отношению к недобросовестным сотрудникам

=Приказ

12. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми

=Авторитет

13. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

– совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью

=Профессиональная этика

14. Впишите ответ в свободном поле (цифра):

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», определяющая основные требования к служебному поведению гражданского служащего:

= 18

15. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— один из основных элементов системы мотивации и стимулирования труда персонала, все то, что представляет для работника ценность или может казаться ему ценным

=Вознаграждение

16. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— установленный порядок поведения где-либо

=Этикет

17. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для

каждого сотрудника с учетом его должности, опыта и т. п.

=Карты этики

18. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— форма общественного сознания и вид общественных отношений, направленных на утверждение самооценности личности, равенства всех людей в их стремлении к счастливой и достойной жизни, выражающих идеал человечности, гуманистическую перспективу истории

=Мораль

19. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

Деятельность руководителя, направленная на карьерный и профессиональный рост сотрудников:

Карьерный мониторинг

=Карьерный маркетинг

Стимулирование

20. Впишите ответ в свободном поле (цифру):

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», провозглашающая принцип верховенства закона в служебной деятельности гражданских служащих:

=15

21. Выберите правильный ответ:

Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

Авторитет;

Имидж;

Популярность;

Престиж;

=Репутация

22. Выберите правильный ответ:

Тактичность - это:

Внутренний голос человека;

Определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;

Сделал, и что хотел сделать;

=Способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;

Способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;

Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

23. Выберите правильный ответ:

Укажите основные категории этики

=Добро и зло;

Пространство и время;

Свобода;

Совесть

24. Выберите правильный ответ:

Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилеи есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

В.С.Соловьев;

=Л.Н.Толстой;

Н.А.Бердяев;

С.Н.Булгаков;

Ф.М.Достоевский

25. Выберите несколько правильных ответов:

Каноничные правила представления:

Женщина первая представляется мужчине;
Лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
=Младшие по возрасту представляются старшим;
=Мужчина первым представляется женщине

26. Выберите несколько правильных ответов:

Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

Безусловная исполнительность;

Бюрократизм;

=Гуманизм;

=Законность;

=Справедливость

27. Выберите несколько правильных ответов:

Что изучает наука этика

=Мораль;

=Нравственность;

Поведение каждого конкретного человека в обществе;

Политическое устройство общества;

Социальные проблемы общества;

Традиции, обычаи, народное творчество

28. Выберите несколько правильных ответов:

Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

=Деловая беседа

=Телефонные переговоры

=Деловые переговоры

Деловое поведение

29. Выберите несколько правильных ответов:

К психологическим барьерам общения относятся:

=Агрессия

Ужас

=Страх

=Раздражение

30. Выберите несколько правильных ответов:

К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия относятся:

=Принцип ассоциативности

Принцип экстенсивности

=Принцип экспрессивности

=Принцип доступности

Критерии оценки:

5 баллов: выставляется студенту, который правильно выполнил задания более чем 80%;

4 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 60 до 79%;

3 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 40 до 59%;

2 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 30 до 39%;

1 балл: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 20 до 29%;

0 баллов: выставляется, если правильно выполнено менее 20% тестовых заданий.

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

Кейс-задача

по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе»

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений в ресторанном бизнесе

А). Как вы понимаете "золотое правило" нравственности? Обозначьте его содержание в современных условиях. Составьте текст выступления. Приведите примеры из современной жизни, практики.

Б). Примените "золотое правило" нравственности в различных ситуациях:

- 1) два продавца спорят по поводу торговой сделки;
- 2) старый человек нуждается в помощи молодого;
- 3) молодой человек не уступает место женщине с ребенком;
- 4) голодный крадет кусок хлеба;
- 5) подружки "перемывают косточки" знакомым;
- 6) гражданин отказывается от воинской службы;
- 7) в доме престарелых живут родители обеспеченных детей.
- 8) дети воспитываются в детских домах при живых родителях.

Дайте ответы на следующие вопросы и обоснуйте их:

1. Универсально ли "золотое правило"? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни? Аргументируйте свой ответ.

2. Почему такие понятия и категории, как нравы, моральные нормы, ценности, идеалы, добро и зло, долг, совесть, честь и достоинство употребляются только в этике или преимущественно в ней? Обоснуйте свой ответ.

Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании.

Кейс-задача

Два работника холодного цеха, каждый работает в свою смену. Сотрудник А выполняет задание на день, отдает заказы, хорошо сдает смену. Сотрудник Б в свою смену тратит почти все имеющиеся заготовки для отдачи заказа, оставляет пустые и грязные холодильники. Сотрудник А пытался поговорить с сотрудником Б, но безуспешно, руководство не видит происходящего.

- а) Как решить данную ситуацию?
- б) Почему сотрудник Б безответственно относится к работе, не боясь увольнения?

Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана

Кейс-задача

Допустим, у вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако, из за различных объективных причин карьерный рост не возможен, а доход достаточно высок, есть так же комиссионные. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника.

Тема 4 Имидж и этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе.

Кейс-задача.

Два работника холодного цеха, каждый работает в свою смену. Сотрудник А выполняет задание на день, отдает заказы, хорошо сдает смену. Сотрудник Б в свою смену тратит почти все имеющиеся заготовки для отдачи заказа, оставляет пустые и грязные холодильники. Сотрудник А пытался поговорить с сотрудником Б, но безуспешно, руководство не видит происходящего.

а) Как решить данную ситуацию?

б) Почему сотрудник Б безответственно относится к работе, не боясь увольнения?

Аргументируйте свой ответ.

Критерии оценки – 2 балла:

2 балл - выставляется студенту, если он правильно решил кейс, хорошо знает теоретические аспекты решения кейса;

1 балла - выставляется студенту, если он правильно решил кейс, достаточно аргументировал ход решения, но допускал некоторые неточности при решении кейса;

0 баллов - выставляется студенту, если он не выполнил норму 1 балла

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

(подпись и дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

Вопросы для собеседования

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений в ресторанном бизнесе

1. Этика деловых отношений и ее основные категории;
2. Основные принципы этики деловых отношений в ресторанном бизнесе;
3. Этические проблемы деловых отношений в ресторанном бизнесе;
4. Основные принципы социальной ответственности ресторана.
5. Формы проявления аморальности работодателя в трудовых отношениях.

Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании

1. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям в организациях общественного питания
2. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организации общественного питания?
3. Что такое авторитет руководителя (шеф-повара, директора ресторана)?
4. Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя (шеф-повара, директора ресторана).
5. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.
6. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?

Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана

1. Правила эффективного слушания. Виды и условия эффективного слушания.
1. Культура спора. Методы аргументации в споре с клиентом ресторана.
2. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений.
3. Сложности этического ведения ресторанного бизнеса.
4. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях ресторанного бизнеса.
5. Основные формы нарушения этических правил в общении клиент- официант.
6. Деловой этикет. Функции этикета.
7. Этикет приветствия хостес. Визитная карточка. Телефонный этикет.

Тема 4 Имидж и этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе

1. Имидж. Репутация. Этикет делового подарка.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Приемы и их организация. Виды приемов.
4. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
5. Национальные особенности делового общения.
6. Ошибки, совершаемые с иностранными партнерами и их устранение.

Критерии оценки:

3 балла (отлично)- выставляется студенту, если ответ полностью раскрывает вопрос;

2 балла (хорошо) - выставляется студенту, если ответ раскрывает тему частично;

1 балл (удовлетворительно) - выставляется студенту, если ответ содержит только определение (понятие);

0 баллов (неудовлетворительно) - выставляется студенту, если ответа нет.

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

(подпись и дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

Темы творческих заданий

по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе»

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений в ресторанном бизнесе

Официант принимает заказ от vip-клиента ресторана. Получив заказ, посетитель чихнул, напугал официанта и тот уронил поднос на клиента. Он извинился, но всё же был уволен начальником по просьбе клиента.

- а) Справедливо ли это действие со стороны начальника?
- б) Мог ли официант предпринять что-либо для решения конфликта?

Обоснуйте свои ответы.

Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании

Мораль призывает вас вести жизнь, достойную человека. Что включает в себя это понятие? Пронумеруйте в порядке их значимости, сравните с другим мнением и обоснуйте свой выбор:

- 1) жизнь без страха;
- 2) жизнь без унижения;
- 3) жизнь материально обеспеченная;
- 4) жизнь без возвеличивания себя;
- 5) жизнь, наполненная творчеством;
- 6) жизнь без необходимости заботиться о "хлебе насущном";
- 7) жизнь, в течение которой человек должен достигнуть поставленные цели.

Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана

На основе Ваших наблюдений покажите роль эмоций в деловом общении клиент – официант, клиент – хостес.

Тема 4 Имидж и этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе

Разыграйте ситуацию: в магазин приходит покупатель, который вчера брал детский йогурт, по словам покупателя ребенок, съев его отравился. Руководитель наказывает ответственного за молочный отдел магазина, но сотрудник утверждает, что его вины нет, так как возможно было отключение холодильников ночью.

- а) Как выяснить чья вина в порче продукта?
- б) Как уладить конфликт с покупателем?

Аргументируйте свой ответ.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, если работа выполнена самостоятельно; оформлена правильно, аккуратно, творчески, применены дополнительные средства, повышающие качество описание выполненной работы (презентация, модель и т.п.); имеется письменный доклад, студент докладывает результаты работы самостоятельно, на дополнительные вопросы отвечает правильно;

4 балла - выставляется студенту, если работа выполнена самостоятельно; оформлена правильно, аккуратно, творчески, применены дополнительные средства, повышающие качество описание выполненной работы (презентация, модель и т.п.); имеется письменный доклад, но студент докладывает результаты работы самостоятельно, но отвечает не на все дополнительные вопросы правильно;

3 балла- выставляется студенту, если работа выполнена самостоятельно; оформлена с небольшими нарушениями и ошибками, не применены дополнительные средства, повышающие качество описание выполненной работы (презентация, модель и т.п.); студент

докладывает результаты работы по заранее написанному тексту, отвечает не на все дополнительные вопросы правильно;

0 баллов - выставляется студенту, если не выполняются требования на оценку «удовлетворительно».

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

(подпись и дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра бухгалтерского учета и анализа
Комплект заданий для выполнения контрольной работы
по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе»

Вариант 1.

Задание 1. Кратко ответить на вопросы.

1. Что такое имидж ресторана?
2. Кто такой «имиджмейкер»?
3. Что такое имидж компании?
4. Как формируется имидж ресторана?
5. Связь имиджа и этикета делового человека?

Задание 2. Кейс – задача.

Два работника холодного цеха, каждый работает в свою смену. Сотрудник А выполняет задание на день, отдает заказы, хорошо сдает смену. Сотрудник Б в свою смену тратит почти все имеющиеся заготовки для отдачи заказа, оставляет пустые и грязные холодильники. Сотрудник А пытался поговорить с сотрудником Б, но безуспешно, руководство не видит происходящего.

а) Как решить данную ситуацию?

б) Почему сотрудник Б безответственно относится к работе, не боясь увольнения?

Аргументируйте свой ответ.

Вариант 2

Задание 1. Кратко ответить на вопросы.

1. Формы проявления аморальности работодателя в трудовых отношениях.
2. Сложность и решения этических проблем в организациях общественного питания
3. Инструментарий этики деловых отношений руководителя (шеф-повара, директора ресторана);
4. В чем состоит взаимосвязь этических правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и правил критики ее восприятия?
5. Раскройте организационные вопросы управления, помогающие нормализовать отношения с руководителем.
6. Техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем

Задание 2. Кейс-задача.

Допустим, у вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако, из за различных объективных причин карьерный рост не возможен, а доход достаточно высок, есть так же комиссионные. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника.

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту – если он ответил на все вопросы, при этом показал глубокие знания, выполнил задачу без ошибок.

4 балла выставляется студенту – если была допущена одна ошибка в задаче и нет ответа на 1 вопрос.

3 балла выставляется студенту – если допущены 2 ошибки в задаче и нет ответа на 1 вопрос.

2 балла выставляется студенту – если допущены 3 ошибки в задаче и нет ответа на 2 вопроса.

1 балл выставляется студенту – если допущены по 3 ошибки в каждом задании.

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

(подпись и дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

**Комплект заданий для выполнения контрольной работы
студентами заочной формы обучения
по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе»**

Вариант 1

1. Стратегия ведения переговоров.
2. В чем состоит взаимосвязь этических правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и правил критики ее восприятия?
3. Написать эссе на тему: Этика бизнеса и социальная ответственность.

Вариант 2

1. Характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.
2. Технология ведения переговоров.
3. Написать эссе на тему: Особенности делового поведения россиян.

Вариант 3

Правила поведения на переговорах.

1. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?
2. Деловое письмо. Составление деловых писем.
3. Написать эссе на тему: Слушание как элемент речевой культуры.

Вариант 4

1. Подготовка к переговорам.
2. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
3. Написать эссе на тему: Этические проблемы в деловых отношениях.

Вариант 5

1. Подготовка к переговорам.
2. Методика оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе Ф. Фидлера.
3. Написать эссе на тему: Роль имиджа в деловых отношениях.

Вариант 6

1. Этика ведения телефонных переговоров.
2. Что такое морально-психологический климат коллектива?
3. Написать эссе на тему: Критика в деловом общении.

Вариант 7

1. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?
2. Правила телефонного разговора.
3. Написать эссе на тему: Правила и этикет публичного выступления.

Вариант 8

1. Подготовка к телефонному разговору.

2. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.
3. Написать эссе на тему: Манипуляции как метод воздействия на партнера в деловых отношениях

Вариант 9

1. Факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.
2. Внешний облик делового мужчины (женщины).
3. Написать эссе на тему: Роль речи и ее культура в деловых отношениях

Вариант 10

1. Общие правила формирования облика делового человека
2. В чем состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
3. Написать эссе на тему: Роль обратной связи в общении.

Вариант 11

1. В чем состоит сложность решения этических проблем в организациях?
2. Общие правила формирования облика делового человека.
3. Написать эссе на тему: Этика деятельности руководителя.

Вариант 12

1. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня организации и сотрудников?
2. Основные правила построения устной речи в деловом общении.
3. Написать эссе на тему: Критика в деловом общении.

Вариант 13

1. Какой вид морали предпочтителен для российских условий деятельности организации?
2. Средства выразительности речи.
3. Написать эссе на тему: Этика деловых отношений и бизнес.

Вариант 14

1. Какие виды морали действуют в организациях нашей страны в период становления рыночных отношений?
2. Этика речевой коммуникации.
3. Написать эссе на тему: Этикет деловых отношений.

Вариант 15

1. Что такое этические нормы в деятельности организации?
2. Требования к визитной карточке и правила поведения партнеров в ходе обмена визитными карточками.
3. Написать эссе на тему: Манипуляции в общении.

Вариант 16

1. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.
2. Тактика поведения в ситуациях приветствия и представления.
3. Написать эссе на тему: Этические нормы дистанционного общения.

Вариант 17

1. В чем состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?
2. Сущность категории «имидж» и ее составляющие.
3. Написать эссе на тему: Этические нормы дистанционного общения.

Вариант 18

1. Назовите преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.
2. Раскройте сущность принципов делового общения.
3. Написать эссе на тему: Этика вербального и невербального общения.

Вариант 19

1. Охарактеризуйте механизм влияния этики на социальную ответственность организации.
2. Раскройте сущность методов управления общением.
3. Написать эссе на тему: Общение как инструмент этики деловых отношений.

Вариант 20

1. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений.
2. Назовите функции делового общения.
3. Написать эссе на тему: Этика решения спорных вопросов.

Вариант 21

1. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
2. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнеров?
3. Написать эссе на тему: Этика руководителя.

Вариант 22

1. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
2. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?
3. Написать эссе на тему: Социальная ответственность организации.

Вариант 23

1. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?
2. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?
3. Написать эссе на тему: Этика и социальная ответственность.

Вариант 24

1. Какие факторы, по вашему мнению, определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?
2. В чем сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
3. Написать эссе на тему: Нравственная слабость.

Вариант 25

1. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
2. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
3. Написать эссе на тему: Формирование нравственного поведения.

Вариант 26

1. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
2. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
3. Написать эссе на тему: Этика и доверие

Вариант 27

1. Покажите на конкретных примерах взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этики.
2. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
3. Написать эссе на тему: Последствия неэтичного поведения в макроперспективе.

Вариант 28

1. Приведите определение понятия этики деловых отношений.
2. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.
3. Написать эссе на тему: Значение этического поведения в деловых отношениях

Указания по выбору варианта контрольной работы и оформлению контрольной работы: студенты выполняют контрольную работу по одному из предложенных вариантов. Выполнение контрольной работы предусматривает раскрытие двух теоретических вопросов и выполнение практического творческого задания в форме написания эссе на заданную тему.

Изложение теоретических вопросов должно содержать анализ имеющихся литературных источников в исследуемой области, а также отражать самостоятельное изложение студентом заданной проблемы. Написание эссе предусматривает представление студентом собственного видения проблемы, выражающего индивидуальное мнение по заданному вопросу на основе творческого подхода, в лаконичной форме и свободной композиции.

При выполнении контрольной работы студентам рекомендуется использовать рекомендованные источники информации: учебную, методическую, научную литературу, Интернет-ресурсы, практические материалы. Выбор варианта контрольной работы осуществляется по начальной букве фамилии студента. (1 вариант - А; 2 вариант -Б; и т.д.)

Критерии оценки:

40 баллов - выставляется студенту, если контрольная работа выполнена в полном объеме, даны ответы на теоретические вопросы, пройден тест, работа правильно оформлена;

30 баллов - выставляется студенту, если даны ответы на 2 теоретических вопроса, дан ответ на практический вопрос, правильно оформлена работа;

/20 баллов - выставляется студенту, если даны ответы на теоретические вопросы, но нет ответа на практическое задание;

/0 баллов - выставляется студенту, если ответы даны неверно, методические указания к оформлению контрольной работы не выполнены.

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

(подпись и дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

**Кафедра бухгалтерского учета и анализа
Темы рефератов (эссе, презентаций)**

по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе»

Рефераты (эссе, презентации):

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений в ресторанном бизнесе

Темы презентаций:

1. Этические проблемы в ресторане и их решение.
2. Взаимодействие с «трудным» руководителем (шеф-поваром, директором ресторана).
3. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.

Темы рефератов:

1. Социальная ответственность организации общественного питания.
2. Ценностные ориентации и моральные качества руководителя (шеф-повара, директора ресторана).
3. Нравственный идеал с точки зрения современной этики.

Тематика эссе:

1. Этический кодекс современного ресторана.
2. Моральные законы Дж. Локка и их роль в жизни современного человека.

Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании

Темы презентаций:

4. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.
5. Моральные ценности и нравственный идеал работника ресторана

Темы рефератов:

1. Справедливость как этическая категория в отношении клиента ресторана.
1. Этические проблемы деловых отношений в сфере общественного питания.

Тематика эссе:

3. Базовые принципы справедливости (Дж. Ролз)
4. За какие последствия человек несет ответственность? Роль совести в жизни и деятельности человека.

Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана

Темы презентаций:

1. Моральные ценности и нравственный идеал
1. Добродетели и пороки.

Темы рефератов:

4. Клиент всегда прав.
5. Этические проблемы деловых отношений в сфере общественного питания.

Тематика эссе:

1. Базовые принципы справедливости (Дж. Ролз)
2. За какие последствия клиент несет ответственность? Роль совести в жизни и деятельности человека.

Критерии оценки:

Критерии оценки рефератов или эссе:

5 баллов выставляется студенту – если он оформил реферат в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, при этом один из источников – иностранная литература, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

4 балла выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

3 балла выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

2 балла выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников.

1 балл выставляется студенту – если реферат выполнен в полном объеме и отражает заданную тему.

0 баллов выставляется студенту – если реферат не выполнен.

Критерии оценки представления презентации:

5 балла - выставляется студенту, если для всех слайдов презентации соблюдался единый стиль оформления, для представления информации на слайде использовались возможности компьютерной анимации, презентация содержит ценную, полную, понятную информацию, раскрывающую суть темы, выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи, свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории;

4 балла - выставляется студенту, если электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его, выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи, но не всегда отвечает на вопросы;

3 балла - выставляется студенту, если слайды наполнены слишком большим объемом информации, имеет место злоупотребление различными анимационными эффектами, отвлекающими внимание от содержания информации на слайде, выступающий владеет содержанием, но не поддерживает контакт с аудиторией, не может ответить на вопросы.

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

(подпись и дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
 «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
 Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

**Вопросы для подготовки к зачету
 по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе»
 для студентов 1 курса
 Направление подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация
 общественного питания»
 направленность (профиль) «Технология и организация ресторанного дела»
 на 20_--20__ уч. год**

Перечень вопросов к зачету
1. Проблема ценностей в ресторанном бизнесе.
2. Личность и ее нравственные ориентации.
3. Проблема морального выбора.
4. Этические проблемы деловых отношений в ресторанном бизнесе
5. Этика деловых отношений как элемент корпоративной культуры ресторана
6. Факторы деловых отношений.
7. Социальная ответственность организаций общественного питания
8. Этические нормы в деятельности организаций.
9. Уровни регулирования деловой этики в организации.
10. Этические нормы организации и этика руководителя.
11. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
12. Нормы этического поведения руководителя (шеф-повара, директора ресторана)
13. Этика взаимоотношений с руководителем (шеф-повара, директора ресторана)
14. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций с клиентом
15. Перцептивная сторона общения.
16. Рефлексивное общение. Каузальная атрибуция.
17. Проекция и идентификации, стереотипы, предрассудки и дискриминация.
18. Имидж и репутация ресторана.
19. Основные барьеры коммуникации.
20. Деловая беседа. Аргументация и контраргументация.
21. Обсуждение и дискуссия как промежуточные формы делового общения.
22. Достоинства и основные недостатки спора.
23. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.
24. Вербальные средства.
25. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
26. Невербальные средства общения.
27. Пространство и время как скрытые средства.
28. Технические средства общения.
29. Дистанция общения. Выбор места для общения.
30. Временные, эргономические, физиологические и психологические барьеры.
31. Правовые, социальные, лингвистические и этнокультурные барьеры.
32. Атрибутивные барьеры.
33. Приветствие хостес.

34. Использование законов риторики в деловых отношениях.
35. Внешний облик хостес.
36. Конфликты клиент – официант, работник ресторана – шеф-повар (администратор).
37. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта.
38. Правила эффективного слушания.
39. Культура в организациях общественного питания
40. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений.
41. Сложности этического ведения ресторанного бизнеса.
42. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях.
43. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении.
44. Деловой этикет. Функции этикета.
45. Этикет приветствия.
46. Имидж. Репутация ресторана
47. Национальные особенности делового общения.
48. Приемы и их организация.
49. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
50. Национальные особенности делового общения.
51. Ошибки, совершаемые с иностранными партнерами и их устранение.
52. Визитная карточка.
53. Телефонный этикет.
54. Этикет делового подарка
55. Методы аргументации в споре.
56. Виды и условия эффективного слушания.
57. Ошибка атрибуции в общении.
58. Факторы определяющие этический выбор.
59. Виды приемов и их организация в ресторане
60. Конфликты в ресторанном обслуживании.

Перечень практических заданий:

<i>№</i>	<i>Задание</i>
1.	Вам поручено организация делового приема «Бокал шампанского». Дайте характеристику этому приему, подготовьте план приема, приглашения и т.д.
2.	Вы работаете в одной из торговых фирм, часто приходится общаться с деловыми партнерами. Во всех странах деловые партнеры обмениваются визитные карточки. Дайте характеристику визитной карточки, порядок ее вручения и получения. Разработайте свою личную визитную карточку.
3.	Организация, в которой вы работаете, отмечает юбилей, 20 лет, вам поручено подготовить прием «Обед». Начало приема в 19 час. Подготовьте все необходимые документы для этого приема.
4.	Разговаривая по телефону, необходимо вести себя достойно, соблюдать этические принципы. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к разговору по телефону.
5.	Деловым людям необходимо освоить общепринятые правила ведения телефонного разговора. Эти правила обычно делят на две группы в зависимости от типичной ситуации телефонного диалога – вам звонят, вы звоните. Сформулируйте эти правила и обоснуйте их.
6	Раскройте сущность методов управления деловым общением.
7	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
8	Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. Приведите примеры.
9	Разработайте способы обеспечения высокой активности участников совещания.

10	Разработайте один из видов деловых приемов. Подготовьте приглашение на этот прием. (вид приема студент выбирает самостоятельно).
11	Учитывая происходящие в нашем обществе перемены в культуре и технологии, какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в современной России?
12	Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
13	Раскройте сущность методов управления деловым общением.
14	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
15	Составьте резюме.
16	Объясните ошибки, допущенные в примерах, и исправьте их: - Необходимо отметить о расходе средств. - Он многое сделал для повышения природного дарования. - Все интересовались о результатах переговоров. - Это говорит за то, что вопрос злободневный. - Важно отметить о росте доходов. - Я не в курсе дел по этому вопросу. Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.
17	Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?
18	Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?
19	Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?
20	Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.
21	Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?

22	<p>Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?</p>
23	<p>Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?</p>
24	<p>У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?</p>
25	<p>Иван Геннадиевич для вас больше, чем директор. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?</p>
26	<p>Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами. Образец: акт – составить Претензия - благодарность - виза - протокол - выговор - расписка - договор - резолюция - документ - резюме -</p>
27	<p>Соответствует ли приведенное ниже заявление требованиям, предъявляемым к</p>

	<p>оформлению реквизитов, языку и стилю служебных документов? Отредактируйте текст заявления.</p> <p>Директору фирмы «Заря» Афанасьеву Ю.П. от Комова С. Заявление. Настоятельно прошу Вас дать мне отгул на 28.12.2007 в связи с причинами личного характера. 24.12.2007 Комов С.В.</p>
28	Составьте список приемов, которыми пользуются недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности.
29	Укажите в резюме в графе ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ: любую информацию, которая, как Вы думаете, поможет в трудоустройстве.
30	Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?
31	Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?
32	Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
33	Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
34	У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?
35	Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
36	Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете

	позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?
--	--

Составитель, к.ф.н, доцент



(подпись и дата)

Д.А. Сигида

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Фонд оценочных средств по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры бухгалтерского учета и анализа, протокол от 18.03.2020 № 8

Заведующий кафедрой _____  Н.В. Лактионова

2. Фонд оценочных средств по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры бухгалтерского учета и анализа, протокол № 7 от 25.02.2021г.

Заведующий кафедрой _____  Н.В. Лактионова