

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 17.09.2025 10:05:10

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323



Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Факультет (институт), филиал: Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра Экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности»
по направлению: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 1 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

промежуточной аттестации

по дисциплине

Этика профессиональной деятельности

наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль (специализ.): Государственная и муниципальная служба

Присваиваемая квалификация (степень)

бакалавр

указывается в соответствии с образовательным стандартом

Форма обучения

очно- заочная

Челябинск, 2025



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 2 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Профиль (специализ.): Государственная и муниципальная служба

Дисциплина: Этика профессиональной деятельности

Семестр (семестры) изучения: *указать (перечислить) № 2*

Форма (формы) промежуточной аттестации: *указать форму (формы)
промежуточной аттестации - зачет*

*Система оценивания: оценивание результатов осуществляется в рамках
балльно-рейтинговой системы.*

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

Коды компетенции (по ФГОС)	Содержание компетенций согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует понимание типологии и факторов формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия. УК-3.2. Осуществляет взаимодействие с другими членами	Знать: принципы этики, правила поведения в общественных местах, особенности делового общения; этические принципы эффективных деловых коммуникаций; этические принципы взаимоотношений с коллегами и руководством; понятие социальной и этической ответственности; Уметь: обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации; выявлять критерии этичности и учитывать их; определять стратегию делового взаимодействия с учетом специфики этической системы каждой из сторон; обеспечивать



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом. УК-3.3. Имеет опыт участия в командной работе.	соблюдение этических норм взаимоотношений в организации; Владеть: способностью определять моральные принципы и качества деловых людей; научными методами в процессе изучения различных этических систем; навыками делового общения; способностью работать в команде
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. УК-9.2. Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность	Знать: иметь представление об особенностях общения с лицами с ограниченными возможностями Уметь: использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах Владеть: иметь навыки использования базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		с лицами с ограниченными возможностями здоровья. УК-9.3. Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья.	
--	--	--	--

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Структура оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ Планируемые результаты	Контролируемые темы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства для промежуточной аттестации
1	УК-3 Знать: принципы этики, правила поведения в общественных местах, особенности делового общения; этические принципы эффективных деловых коммуникаций; этические принципы взаимоотношений с коллегами и руководством; понятие социальной и этической ответственности;	Природа и сутьность этики деловых отношений Этика деятельности организаций	Тест 1-4	Экз. вопрос 1,-2,5-9
2	УК-3 Уметь: обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации; выявлять критерии этичности и учитывать их; определять стратегию делового взаимодействия с учетом специфики этической системы	Этика деятельности организаций	Проект Тест 5,8,9	Экз. вопрос 10-14



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 5 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	каждой из сторон; обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации;			
3	УК-3 Владеть: способностью определять моральные принципы и качества деловых людей; научными методами в процессе изучения различных этических систем; навыками делового общения; способностью работать в команде	Этика деятельности руководителя	Проект Тест 10,11,12,13	Экз. вопрос 15-20
4	УК-9 Знать: базовые этические концепции; функции и структуру морали; особенности современной российской этики; особенности и виды профессиональной этики; предмет и специфику этики бизнеса; основы корпоративной культуры и корпоративной этики.	Природа и сущность этики деловых отношений Этика деловых коммуникаций	Тест 6,7 Доклад Нир	Экз. вопрос 3,4,30-35
5	УК-9 Уметь: готовить выступления по заданной тематике, выступать перед аудиторией, аргументированно защищать свою точку зрения; готовить презентации по заданной теме; критически изучать рекомендованную литературу;	Этика проведения переговоров Вербальное общение	Доклад Проект	Экз вопрос 21-24
6	УК-9 Владеть: самоорганизации и самообразования путем изучения рекомендованной литературы и выполнения методических рекомендаций изучаемой дисциплины навыками делового общения и работы в команде	Этикет делового человека	Тест 14-16 Нир Проект	Экз вопрос 25-29

3.2 Содержание оценочных средств

Оценочные средства представлены базой закрытыми тестами, открытыми тестами со свободными краткими ответами и задачами.

Тесты порогового уровня – открытые, предполагают краткий ответ. Тесты базового уровня - закрытые, предполагают выбор правильного варианта из предложенных.

3.2.1 База вопросов для оценки порогового уровня



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 6 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. Этика и мораль: основные понятия
2. Этические воззрения древнего мира
3. Этика Нового времени
4. Этические концепции российских философов
5. Основные принципы этики
6. Гуманистическая и авторитарная этика
7. Модели этики
8. Функции этики
9. Этика организаций
10. Основные навыки делового общения
11. Барьеры в деловом общении
12. Формы интерактивного взаимодействия
13. Механизмы перцепции
14. Коммуникативная культура
15. Принципы деловых коммуникаций
16. Каналы коммуникаций
17. Способы неформальных коммуникаций
18. Коммуникативный процесс
19. Прямой и косвенный методы коммуникаций
20. Составляющие умения слушать
21. Ошибки восприятия
22. Стили делового общения
23. Управление деловым общением
24. Этапы проведения деловых переговоров
25. Ошибки при проведении переговоров
26. Методы ведения переговоров
27. Деловая беседа и ее принципы
28. Деловой этикет
29. Деловой имидж
30. Этика государственного служащего
31. Антикоррупционная политика и ее задачи и метода
32. Особенности манипулятивного общения
33. Способы противодействия манипуляциям в общении
34. Особенности вербального общения
35. Особенности невербального общения

Базовый уровень

3.2.2 База тестовых вопросов для оценки базового уровня¹

¹ Тесты открытые со свободным кратким ответом



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 7 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов
1	Брахманизм – этико-религиозное учение	А) Китая Б) Египта В) Индии Г) Японии
2	Для гуманистической этики характерны следующие положения (выберите два):	А) человек – высшая ценность Б) автором норм является некий авторитет В) интересы человека должны подчиняться коллективным интересам Г) регулятором норм является свобода индивида 4.
3	Какая функция этики подразумевает, что этика позволяет скоординировать совместную деятельность людей посредством создания определенных правил	А) оценочная Б) воспитательная В) познавательная Г) регулирующая
4	Кто является автором категорического императива «Относись к людям только как цели и никогда как к средству»:	А) Ж.Ж.Руссо Б) Н.Бердяев В) И.Кант Г) Т.Гоббс
5	Какие цели ставит организация, используя социально ответственную стратегию:	А) изменить структуру капитала Б) оптимизировать налогообложение В) сформировать привлекательный образ Г) лоббировать свои интересы
6	Существенную роль подсознательного в человеческом поведении и морали открыл:	А) З.Фрейд Б) Д.Юм В) Э.Фромм Г) Н.Бердяев
7	Идея сверхчеловека, стоящего «по ту сторону добра и зла» принадлежит:	И.Канту Б) Э.Фромму В) З.Фрейду Г) Ф.Ницше
8	При контрастном взаимодействии	А) обе стороны уклоняются от общения Б) обе стороны достигают своих целей В) одна стороны не выполняет цели партнера Г) выполняется только часть целей партнеров
9	Расставьте механизмы перцепции в нужной последовательности	А) рефлексия Б) стереотипизация В) идентификация



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 8 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		Г) аттракция
10	Какой из каналов коммуникаций наиболее эффективен:	А) личное общение Б) статичные безличные каналы В) интерактивные каналы Г) личные статичные каналы
11	Манипуляции в общении чаще всего используют	А) лица, уверенные в себе Б) лица, неуверенные в себе, испытывающие трудности в общении В) лица, доверяющие своим партнерам Г) открытые, добрые люди
12	Признание факта, что на деловое общение могут влиять малопрогнозируемые внешние факторы – это принцип	А) научного подхода Б) системного подхода В) необходимости управления коммуникациями Г) наличия скрытых факторов поведения
13	Знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт, добиваться точного восприятия и понимания, прогнозировать поведение деловых партнеров и направлять его к желаемому результату – это	А) деловая культура Б) коммуникационная культура В) этика деловых отношений Г) культура ведения переговоров
14	Внушающая коммуникация – пример	А) неформальной коммуникации Б) формальной коммуникации
15	От чего зависит уровень эмоциональной напряженности в коллективе?	А) от уровня профессионализма сотрудников Б) от пола сотрудников В) от отношения руководства к коллективу Г) от соотношения необходимой и предоставляемой работникам информации
16	Что такое «виноградная лоза»?	А) степень доверия к партнеру Б) неформальная коммуникативная сеть В) уровень неопределенности в организации Г) неформальная группа

Продвинутый уровень

3.2.3 База вопросов для оценки продвинутого уровня

№	Формулировка задачи
1	Сформулируйте «золотое» правило общения



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 9 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

2	В двухуровневой модели этики что находится на втором уровне? Почему? Приведите примеры
3	Поясните почему отказ от управления дисциплиной со стороны руководителя считается недопустимым? Приведите примеры
4	Дайте определение имиджу, из каких составляющих складывается имидж делового человека?
5	Приведите пример личного статичного канала коммуникаций
6	Перечислите основные навыки продуктивного общения
7	Приведите примеры особенностей деловой этики в зарубежных странах
8	Какими основными принципами необходимо руководствоваться при проведении деловых переговоров

3.3 Порядок проведения зачета и критерии оценивания

Доклад на практическом занятии

Проект (Этика современной деловой организации)

Тест (2) в течение семестра

Опрос

Зачет проводится в 2 этапа. На первом этапе студент решает тесты порогового уровня. Вопросы открытые со свободным ответом, не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно. 5 вопросов. Продолжительность – 20 минут. Критерии оценивания: каждый правильный ответ – 3 баллов. Максимальное количество баллов – 15. Продолжительность – 30 минут.

На втором этапе студент решает тесты базового уровня (закрытые вопросы). Критерии оценивания: каждый правильный ответ – 1 балл. Максимальное количество баллов – 20. Для продвинутого уровня предлагаются вопросы практической направленности, 1 вопрос – 5 баллов.

Критерии оценивания зачета (с учетом баллов за семестр, подробнее см. РПД):

Более 60 – зачтено

Менее 59 – не зачтено

Примерная тематика научно-исследовательских работ студентов

1. Этика сетевого общения
2. Деловая культура в разных странах мира
3. Этические системы и модели



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 10 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

4. Этическое поведение в конфликте
5. Основные навыки делового общения
6. Методы налаживания продуктивных коммуникаций
7. Основные стратегии проведения переговоров
8. Этическая ответственность государственного служащего
9. Антикоррупционная политика
10. Экологическая ответственность организаций
11. Общение: искусство или наука?
12. Толерантность в общении.
13. Проблема лидерства.
14. Культура полемики спора.
15. Этикет, исторические корни и современный смысл.
16. Мода и этикет.
17. Этикет народов мира.
18. Долг и совесть.
19. Свобода, как осознанная необходимость.
20. Порок и добродетель.
21. Этика пользы.
22. Два принципа справедливости ДЖ. Ролза.
23. Милосердие и любовь к ближнему.
24. Прагматика милосердия.
25. Рациональность и эгоизм.
26. Благотворительность или социальная инженерия.
27. Эвтаназия – «за» и «против».
28. Историческая социология смертной казни.
29. Насилие во имя блага
30. Антикоррупционная политика в РФ

Тематика докладов на практическом занятии связана с изучением особенностей этики и правил делового общения в разных странах мира по выбору студента.

Проект "Этика современной деловой организации"

Проект выполняется группой (не более 3 человек), группа формируется преподавателем. Срок выполнения – семестр. Объекты – не менее 3 организаций (чаще всего сферы торговли и обслуживания, а также государственные организации). Цель проекта – исследование деловой этики российских организаций. Методика проекта основана на использовании



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 11 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

методики «Таинственный покупатель».

Памятка для студента, осуществляющего проверку

1. Методика проведения проверки.

- 1.1. До посещения магазина необходимо внимательно изучить предложенную анкету, постараться запомнить ее содержание.
- 1.2. Необходимо заранее подготовить «легенду», то есть продумать цель Вашего прихода в магазин (что Вы хотели бы выбрать, назначение, для кого, цвет, размер и т.д.).
- 1.3. Примерное время пребывания в магазине: 40-50 минут.
- 1.4. При входе в магазин обратите внимание на точное время посещения.
- 1.5. За одну проверку нужно посетить три отдела.
- 1.6. При общении ведите себя естественно и непринужденно, как обычный покупатель. Внимательно слушайте и наблюдайте за действиями продавца.
- 1.7. Обязательно запомните имя и фамилию продавца на бейдже (в крайнем случае, только имя).
- 1.8. Во время общения с продавцом будьте вежливы и корректны, не допускайте конфликтных ситуаций.

При проведении проверки особое внимание нужно уделить таким параметрам, как:

- **Позиционирование продавца в торговой зоне**
Важно отметить, обратил ли продавец на Вас внимание, когда Вы входили в отдел, поздоровался или нет, установил ли с Вами зрительный контакт. Если на Вас внимания не обратили, посмотрите, чем занимался продавец в это время.
- **Своевременность реагирования продавца**
Отметьте, предложил ли продавец Вам свою помощь спустя некоторое время (до 3 минут), дав возможность осмотреться в магазине, или он предложил свою помощь через 5-10 минут, когда Вы уже перемерили (подержали в руках) достаточно большое число товаров. Если продавец, спустя 5-10 минут так и не обратил на Вас внимания, обратитесь к нему сами.
- **Внешний вид продавца, с которым Вы общались**
Присмотритесь к внешнему виду продавца, с которым Вы общаетесь: есть ли у него бейдж, одет ли он в форму установленного образца,



какого вида форма – мятая и грязная или чистая и опрятная. Обратите внимание, как в целом выглядит продавец – опрятный и аккуратный у него вид или вызывающий (пирсинг, прическа «ирокез» и т.п.) или же отталкивающий (немытые, непричесанные волосы, неприятные или отталкивающие запахи, для мужчин, не носящих бороду – небритость).

- **Культура общения продавца**
Обратите внимание на речь продавца, она должна быть грамотной, понятной Вам, не должны использоваться в разговоре с Вами слова-паразиты («на самом деле», «как бы»), вульгаризмы («типа»). Оцените интонации – разговаривал ли продавец с Вами доброжелательно и заинтересованно или безразлично, или же неуважительно и грубо.
- **Выявление продавцом Ваших потребностей**
Оцените, удалось ли продавцу с помощью вопросов и диалога выявить Вашу «легенду» или потребность, а также предложить комплексное решение, различные варианты.
- **Знание продавцом товара и ассортимента**
Очень важно понять, как продавец ориентируется в товаре, знает ли ассортимент, способен ли он рассказать о товаре просто и понятно, или знает только технические характеристики товара, но не может объяснить, зачем применяются те или иные технологии. К сожалению, может возникнуть и ситуация, когда продавец слабо знает товар, путается в ответах на Ваши вопросы, дает неверную информацию о товаре.
- **Время доставки товара со склада в торговый зал**
Попросите продавца принести для примерки товар другого размера (цвета). Обратите внимание, как долго продавец доставляет товар со склада. Идеальный вариант – когда Вам приносят необходимый товар со склада до 3 минут.
- **Работа кассового узла**
Если Вы не производите покупку, просто стойте рядом с кассовым узлом и наблюдайте за работой кассиров. Оцените – улыбаются ли кассиры покупателям, здороваются ли, благодарят ли за покупку. Наблюдайте, как долго покупатели, совершающие покупки, ожидают своей очереди на кассе – отметьте для себя крайнего покупателя в очереди (если касс несколько, то в наибольшей очереди) и оцените, сколько времени пройдет до тех пор, пока этот покупатель не будет обслужен.



- **Работа службы охраны**

При оценке работы службы охраны обратите внимание на то, приветствует ли и прощается ли контролер с покупателями (только в ответ на приветствие покупателей, сам он этого делать не обязан). Для этого на входе поздоровайтесь с контролером, если он окажется рядом с Вами.

Так же обратите внимание на выражение лица контролера, какой у него вид – доброжелательный, безразличный или угрюмый и агрессивный.

Если Вы входите в магазин с сумкой (кроме дамских) необходимо отметить, предложил ли Вам контролер воспользоваться камерой хранения и интонации, используемые при этом – вежливые или грубые.

- **Итоговое впечатление**

В результате своего посещения магазина постарайтесь решить – возникло ли у Вас желание приобрести товар (пусть да же не тот, покупку которого Вы придумали в «легенде») или магазин не смог заинтересовать Вас, как покупателя, а возможно посещение магазина вызвало у Вас отрицательные эмоции.

Постарайтесь запомнить то, что Вам особенно понравилось, или наоборот, не понравилось в магазине. Во время посещения обратите внимание на магазин в целом (витрина, таблички, информация и товаре, каталоги, освещение, примерочные, вентиляция и т.д.)

2. Методика заполнения анкет.

2.1. После посещения магазина необходимо заполнить предложенные анкеты. Лучше заполнить анкеты сразу после посещения магазина, пока вся информация не стерлась из памяти, но не делайте это сразу в магазине (даже небольшие записи).

2.2. По каждому магазину необходимо заполнить 3 анкеты по разным отделам, каждая – на отдельного продавца.

2.3. Не забудьте отметить в анкете название магазина, дату и точное время посещения, отдел, свою фамилию и имя (полностью), фамилию и имя продавца. Если Вы оценили продавца, у которого отсутствовал бейдж, напишите в графе «ФИО продавца» - «без бейджа».

2.4. Если Вы заполняете несколько анкет по одному и тому же магазину, то по работе кассового узла и работе службы охраны во всех анкетах проставляйте одинаковые оценки (не противоречьте сами себе).

2.5. Внимание! В блоке, выделенном двойной чертой отмечайте только один



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 14 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

показатель.

2.6. В анкете напротив выбранного параметра поставьте отметку «1».

2.7. Если показатель не оценивается (например, вам не доставляли товар или в магазине нет контролёра) во всех ячейках по данному пункту проставьте отметку «0». Тогда в подсчете оценок магазина этот параметр учитываться не будет.

Постарайтесь отнестись к данной работе максимально серьезно.

Альтернативой проекту может быть по желанию студента выполнение проекта «Анализ этики корпорации»

Тема исследования «Анализ этики российских организаций на примере (конкретная организация)

Цель работы – проанализировать основные подходы к выстраиванию этической системы в организации (на примере конкретной организации, лучше брать ПАО, они размещают больше информации)

Задачи работы:

- проанализировать основные документы, касающиеся этики организации (Кодекс этики, Антикоррупционная политика, отчетность по социальной ответственности и экологии и т.п.) – работаем с сайтом компании;
- изучить, какими принципами этики компания руководствуется в своей деятельности; какие есть нормы деловых отношений внутри компании и с внешними партнерами;
- изучить отзывы о компании или составить свой (если вы являетесь клиентом, партнером или сотрудником компании), описать насколько декларируемые принципы, на ваш взгляд, отвечают реальной практике
- дать рекомендации по совершенствованию этики компании на основе работы.

Структура работы:

Титульный лист



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 15 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Содержание (автоматически собираемое)

Введение

Основная часть

Заключение

Источники и литература

Приложения (по необходимости)

Основные условия:

- 1) Работа должна быть самостоятельной, индивидуальной и оригинальной
- 2) В одной студенческой группе нельзя выбирать одни и те же компании
- 3) Ссылки на источники должны быть актуальными, при оформлении литературы использовать библиографический ГОСТ (с ним можно ознакомиться на сайте lib.csu.ru)
- 4) Оформление: шрифт 14 Times New Roman, выравнивание по ширине, нумерация страниц, без отступов между абзацами, красная строка 1,25, поля 2-2-2-2, интервал одинарный

Критерии оценки:

- содержательность
- оригинальность
- оформление
- срок сдачи

Вопросы к зачету

1. Этика и мораль: основные понятия
2. Этические воззрения древнего мира



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 16 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

3. Этика Нового времени
4. Этические концепции российских философов
5. Основные принципы этики
6. Гуманистическая и авторитарная этика
7. Модели этики
8. Функции этики
9. Этика организаций
10. Основные навыки делового общения
11. Барьеры в деловом общении
12. Формы интерактивного взаимодействия
13. Механизмы перцепции
14. Коммуникативная культура
15. Принципы деловых коммуникаций
16. Каналы коммуникаций
17. Способы неформальных коммуникаций
18. Коммуникативный процесс
19. Прямой и косвенный методы коммуникаций
20. Составляющие умения слушать
21. Ошибки восприятия
22. Стили делового общения
23. Управление деловым общением
24. Этапы проведения деловых переговоров
25. Ошибки при проведении переговоров
26. Методы ведения переговоров
27. Деловая беседа и ее принципы
28. Деловой этикет
29. Деловой имидж
30. Этика государственного служащего
31. Антикоррупционная политика и ее задачи и метода
32. Особенности манипулятивного общения
33. Способы противодействия манипуляциям в общении
34. Корпоративная социальная ответственность
35. Корпоративная культура и корпоративная этика
36. Особенности профессиональной этики

Для аттестации студентов по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» используется балльно-рейтинговая система оценки знаний. Рейтинг студента определяется как сумма баллов за работу в семестре (текущая аттестация) и баллов, полученных в результате зачета (итоговая



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 17 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

аттестация). Усвоение изучаемой студентом учебной дисциплины в семестре оценивается максимум в 100 баллов.

I. Текущая аттестация (работа в семестре) – 60 баллов

1. Студенты выполняют все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитываются об их выполнении в сроки, установленные преподавателем.

2. С целью контроля успеваемости студентов в ходе изучения дисциплины в середине семестра проводится промежуточная аттестация

3. В конце семестра студент имеет возможность один раз переписать одну из неудачно выполненных контрольных работ по своему выбору. При этом прежние баллы, полученные за работу, аннулируются, и работа оценивается заново.

4. Преподаватель может начислять студенту дополнительные баллы за особые успехи в изучении дисциплины (доклады, активная работа на семинарах, участие в студенческих конференциях, дополнительные самостоятельные задания)

Вид учебной работы Максимальное количество баллов

1 Тесты (открытые и закрытые) - 20

2 НИР* (с выступлением на конференции и подготовкой статьи к публикации) - 10

3 Доклад (на практическом занятии) - 10

4 Активная работа на занятиях - 10

5. Проект - 20

* - по желанию студента, возможность получить дополнительные баллы

Итого: максимально - 70

II. Итоговая аттестация (зачет) – 40 баллов

1. К зачету допускаются студенты, выполнившие все задания, и набравшие не менее 30 баллов в семестре. Если по итогам работы в семестре студент набрал меньше 30 баллов, то допуск к зачету остается на усмотрение преподавателя при условии выполнения всех предусмотренных программой видов работ.

2. Зачет проводится в письменном виде, предлагается тест из 20 вопросов и два практических задания. За тест студент получает баллы, равные количеству верных ответов. За правильное решение каждого задания начисляется по 10 баллов.



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 18 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

3. Если в результате итоговой аттестации (зачета) студент набрал менее 15 баллов, то результат усвоения дисциплины считается неудовлетворительным, несмотря на количество баллов, набранных по результатам работы в семестре.

4. Итоговая оценка по дисциплине в семестре складывается из общего количества баллов текущей и итоговой аттестации.

В таблице представлен порядок определения итоговой оценки на основе балльно-рейтинговой системы.

Таблица 2

№	Общая сумма баллов	Оценка
1	70 и более	Зачтено
2	69 и менее	Не зачтено

Критерии оценивания по видам оценочных средств

Доклад

соответствие текста доклада требованиям по структуре, объему (2), соответствие теме и отсутствие некорректных заимствований (2); наличие презентации к докладу, соответствующей теме и выполненной в удобной для восприятия форме (2); умение подать материал доклада в доступной и интересной для слушателя форме (2); умение аргументированно отвечать на вопросы по теме доклада (2).

Тест

Критерий оценивания: выбор правильных вариантов ответа из закрытого списка (0,5 баллов) и правильные ответы на открытые вопросы (0,5 баллов), в каждом тесте 20 вопросов, в результате написания каждого теста можно получить 10 баллов. Тесты проводятся дважды в семестре.

Проект

соответствие проекта требованиям по структуре, объему и срокам выполнения (5), грамотное и аккуратное оформление (5); умение подать материал проекта в доступной и интересной для слушателя форме (5); умение аргументированно отвечать на вопросы по результатам проекта (5).

НИР (публикации, доклады):

(максимум 10 баллов): до 3 баллов за качество подготовленной презентации



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» по
направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 19 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

(соответствие теме, удобство восприятия), до 3 баллов за текст доклада (структура, объем, соответствие теме, отсутствие некорректных заимствований), до 4 баллов за способ подачи доклада и ответы на вопросы.

Активная работа на занятиях оценивается как ответы на вопросы опроса, участие в обсуждении докладов, участие в разборе практических ситуаций и дискуссиях

По результатам работы в семестре баллы за активную работу студента приводятся к максимальному в группе, например, если самый активный студент набрал 20 баллов, то ему присваивается 10 баллов, а остальным в соответствии с заданной пропорцией.

