



**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ  
НАРОДОВ КAVKAZA**

1996

**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA**

частное образовательное учреждение  
высшего образования

355008 г. Ставрополь, пр-т. Карла Маркса, 7

+7 (8652) 28-25-00

+7 (8652) 28-03-46

idnk@mail.ru | www.idnk.ru



Утверждаю  
проректор по учебно-методической  
работе

Е.В. Давыдова

«28» июня 2021г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.О.11 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС

Направленность (профиль) программы: Социально-культурный сервис

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2021

Разработана  
профессор кафедры общенаучных дисциплин  
Чер В.Е. Черникова

Согласована  
зав. выпускающей кафедрой  
Е.Н. Балашова Е.Н. Балашова

Рекомендована  
на заседании кафедры общенаучных дисциплин  
от «28» июня 2021г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой Чер В.Е. Черникова

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии ИДНК  
от «28» июня 2021г.  
протокол № 10  
Председатель УМК  
Ф ФИО

Ставрополь, 2021

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Цель учебной дисциплины:

**Цель учебной дисциплины** - способствовать подготовке специалистов сферы социально-культурного сервиса, владеющих знаниями в области системы межличностного общения, профессиональной этики, принципов и правил делового этикета, обеспечивающих эффективное деловое и профессиональное общение в практической деятельности.

### 1.2. Задачи:

- освоение теоретических знаний нравственного поведения, основных категорий этики;
- изучение истории этикета и современных норм общегражданского этикета;
- знакомство с специфическими этикетными нормами различных народов и навыки использования в обслуживании клиентов разных этносов
- сформировать практические навыки использования правил этикета в работе с клиентами предприятий сервиса

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Освоение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Соотношение результатов изучения дисциплины результатам освоения ОПОП

Результаты освоения ОПОП (компетенции)	Результаты изучения дисциплины. Обучающийся должен:	Знать, Уметь, Владеть
УК-3 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории;</li><li>• функциональную характеристику профессионального и делового общения;</li><li>• основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;</li><li>• правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством;</li></ul>	З-1 З-2 З-3 З-4
	<b>Уметь:</b> анализировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	У-1
	<b>Владеть:</b> навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В-1

Результаты освоения ОПОП (компетенции)	Результаты изучения дисциплины. Обучающийся должен:	Знать, Уметь, Владеть
УК-5 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<b>Знать:</b> стратегии поведения в конфликтной ситуации	<b>З-5</b>
	функциональные характеристики делового и профессионального общения в сфере сервиса	<b>З-6</b>
	корпоративный этикет; корпоративную культуру организации	<b>З-7</b>
	этикет, ментальность и общение; национальные особенности делового общения	<b>З-8</b>
	деловой этикет сервисной деятельности.	<b>З-9</b>
	этику делового общения в сфере гостиничного сервиса.	<b>З-10</b>
	профессиональную этику работников сферы туризма.	<b>З-11</b>
	<b>Уметь:</b> анализировать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<b>У-2</b>
<b>Владеть:</b> навыками выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<b>В-2</b>	

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.11 «Профессиональная этика и этикет» относится к базовой части дисциплин Блока 1 ОПОП направления подготовки 43.03.01 Сервис.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Распределение академических часов дисциплины по курсам и семестрам изучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет **6** зачетных единиц (**216** академ. часов)

Наименования видов учебной деятельности	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Период изучения	1 курс, 1 семестр	1 курс, 1 семестр
<b>Контактная работа обучающихся с</b>	<b>36</b>	<b>8</b>

преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:		
Лекции	18	4
Практические занятия	18	4
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>36</b>	<b>60</b>
Вид промежуточной аттестации – <b>зачет</b>		4
Период изучения	1 курс, 2 семестр	1 курс, 2 семестр
<b>Контактная работа</b> обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:	<b>36</b>	<b>8</b>
Лекции	18	4
Практические занятия	18	4
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>72</b>	<b>127</b>
Вид промежуточной аттестации – <b>экзамен</b>	36	9
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>216</b>	<b>216</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

### 5.1. Структура учебной дисциплины

#### 5.1.1. Структура учебной дисциплины очная форма обучения

№	Наименование тем дисциплины	Лекции	Практические занятия	СР	Формы текущего контроля успеваемости
<b>1 курс 1 семестр</b>					
1.	Этика как наука и явление духовной культуры.	4	4	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
2.	Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	4	4	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
3.	Сущность профессиональной этики.	4	4	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
4.	Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.	4	4	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.

5.	Основные элементы делового этикета.	2	2	4	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
<b>Итого за семестр</b>		18	18	36	
<b>1 курс 2 семестр</b>					
6.	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	2	2	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
7.	Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса	2	2	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
8.	Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации	2	2	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
9.	Этикет как социальное явление	2	2	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
10.	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	2	2	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
11.	Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	2	2	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
12.	Деловой этикет сервисной деятельности.	2	2	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
13.	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.	2	2	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
14.	Профессиональная этика работников сферы туризма.	2	2	8	устный опрос, письменные задания

					(контрольные работы, рефераты), тестирование.
	<b>Итого за семестр</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	
	<b>ВСЕГО по дисциплине</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	

### 5.1.2. Структура учебной дисциплины заочная форма обучения

№	Наименование тем дисциплины	Лекции	Практические занятия	СР	Формы текущего контроля успеваемости
<b>1 курс 1 семестр</b>					
1.	Этика как наука и явление духовной культуры.	2		12	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
2.	Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	2		12	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
3.	Сущность профессиональной этики.		2	12	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
4.	Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.		2	12	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
5.	Основные элементы делового этикета.			12	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
	<b>Итого за семестр</b>	4	4	60	
<b>1 курс 2 семестр</b>					
6.	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации			14	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
7.	Функциональная характеристика делового и профессионального	2		14	устный опрос, письменные задания (контрольные работы,

	общения в сфере сервиса				рефераты), тестирование.
8.	Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации			14	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
9.	Этикет как социальное явление			14	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
10.	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах			14	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
11.	Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения			14	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
12.	Деловой этикет сервисной деятельности.	2		14	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
13.	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.		2	14	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
14.	Профессиональная этика работников сферы туризма.		2	15	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
	<b>Итого за семестр</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>127</b>	
	<b>ВСЕГО по дисциплине</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>187</b>	

## 5.2. Содержание лекционных и практических занятий

№	Наименование тем дисциплины	Содержание тем дисциплины	Знать, Уметь, Владеть
1.	Этика как наука и явление духовной	Этика как наука: ее предмет и назначение. Этика как нормативная наука. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики: добро, зло, долг,	З -1, З-2

	<b>культуры.</b>	совесть, достоинство, честь, счастье и смысл жизни и т.п. Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального должностования. Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Этические аспекты профессиональной деятельности.	
<b>2.</b>	<b>Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников</b>	Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек.	<b>З -1, З-2, У-1, В-1</b>
<b>3.</b>	<b>Сущность профессиональной этики.</b>	Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма и социально-культурного сервиса.	<b>З -1, З-2, З-3, З-4, У-1, В-1</b>
<b>4.</b>	<b>Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.</b>	Понятие этики бизнеса. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт. Корпоративные кодексы. Кодекс рекламной этики. Этические ценности работников в организации. Поведение сотрудников в организации. Факторы этического контроля за корпоративным поведением сотрудников. Стимулирование этичного поведения в фирме. Стили управления. Личностные качества руководителя. Этико-психологические принципы управленческого общения.	<b>З-3, З-4, У-1, В-1</b>
<b>5.</b>	<b>Основные элементы делового этикета.</b>	Приветствие. Представление. Обращение. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении	<b>З-3, З-4, У-1, В-1</b>

		деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет	
6.	<b>Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b>	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Коэффициент конфликтности отношений. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов в латентной стадии. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	<b>З-5, У-2, В-2</b>
7.	<b>Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса</b>	Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Межличностная аттракция в официально-деловых контактах. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров. Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Барьеры речи. Невербалистика - наука о неречевых средствах общения. Контекст общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории зоны делового общения.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
8.	<b>Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации</b>	Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры организации. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива. Эффективность работы в группе. Корпоративный	<b>З-3, З-4, З-7, У-2, В-2</b>

		этикет: понятие и основные принципы.	
9.	<b>Этикет как социальное явление</b>	Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Этикет в эпоху средневековья. Этикет в Новое время. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект.	<b>З-1, У-1, В-1</b>
10.	<b>Требования современного этикета. Поведение в общественных местах</b>	Уличный этикет. Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви. Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице. Спортивный этикет.	<b>З-1, У-1, В-1</b>
11.	<b>Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения</b>	Официальные мероприятия в системе социально-культурного сервиса и туризма. Организация приемов и презентаций. Деловая и светская беседа. Телефонные разговоры. Мастерство публичных выступлений. Культура деловых споров и дискуссий. Искусство письма (деловая переписка). Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Деловой подарок. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания. Дипломатический протокол. Протокол деловой встречи. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур	<b>З-8, У-2, В-2</b>
12.	<b>Деловой этикет сервисной деятельности.</b>	Этические основы сервисной деятельности. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.	<b>З-9, У-2, В-2</b>
13.	<b>Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.</b>	Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж	<b>З-10, У-2, В-2</b>
14.	<b>Профессиональная этика работников сферы туризма.</b>	Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и обслуживания посетителей.	<b>З-11, У-2, В-2</b>

## 6. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№	Содержание заданий, выносимых на СР	Кол-во часов очная форма	Кол-во часов заочная форма	Форма контроля
1.	Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Этические аспекты профессиональной деятельности.	8	12	Собеседование
2.	Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек.	8	12	Собеседование
3.	Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма и социально-культурного сервиса.	8	12	Собеседование
4.	Стимулирование этичного поведения в фирме. Стили управления. Личностные качества руководителя. Этико-психологические принципы управленческого общения.	8	12	Собеседование
5.	Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет	4	12	Собеседование
6.	Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	8	14	Собеседование
7.	Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории зоны делового общения.	8	14	Собеседование
8.	Корпоративный этикет: понятие и основные принципы.	8	14	Собеседование
9.	Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект.	8	14	Собеседование
10.	Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице. Спортивный этикет.	8	14	Собеседование
11.	Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика	8	14	Собеседование

	поведения и деловых качеств представителей различных культур			
12.	Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.	8	14	Собеседование
13.	Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж	8	14	Собеседование
14.	Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и обслуживания посетителей.	8	15	Собеседование
	<b>Всего</b>	<b>108</b>	<b>187</b>	

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценка знаний обучающихся проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

### **7.1. Текущий контроль знаний обучающихся**

#### **7.1.1. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся**

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемое наблюдение за уровнем усвоения знаний и формированием умений и навыков в течение семестра или учебного года. Он осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля являются опросы или задания, выполняемые обучающимся к практическим занятиям (СР).

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Сервисология» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный, в том числе блиц-опрос (не более 15 минут)
- решение заданий в тестовой форме
- реферат
- контрольная работа

#### **Опросы**

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения обучающихся на предыдущем практическом занятии.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия.

Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время (10-15 мин.).

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на действующее семейное законодательство.

### **Решение заданий в тестовой форме**

Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные темы для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому обучающемуся отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого обучающегося 20 заданий определяются из базы тестовых заданий. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы. После проверки преподаватель доводит до обучающихся результаты исследования.

### **Контрольная работа**

Контрольная работа представляет собой самостоятельную письменную работу, целью которой является более глубокое усвоение учебного материала. Выполнение контрольной работы прививает навыки самостоятельной исследовательской работы: целенаправленное изучение специальной литературы, оперирование основными понятиями науки.

Контрольная работа может быть зачтена, не зачтена или оценена дифференциально по усмотрению преподавателя. В том случае, если работа обучающегося не зачтена, она должна быть возвращена с замечаниями преподавателя на доработку обучающемуся. Выполненная контрольная работа обучающимися заочного отделения свидетельствует о степени подготовки их к очередной экзаменационной сессии. Ее результат влияет на оценку знаний обучающегося.

## **7.1.2. Типовые и контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков обучающихся, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины**

### **7.1.2.1. Примерные варианты контрольных работ для обучающихся заочной формы обучения**

1. Проблема происхождения нравственности.
2. Стереотипы, их роль в процессе общения.
3. Самоподача в процессе профессионального общения.
4. Проблема точности восприятия в процессе общения.
5. Способы влияния на партнера в профессиональном общении
6. Организация пространства общения.
7. Проблема интерпретации невербальных средств общения.
8. Речевые способы воздействия на партнера.

9. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
10. Основные принципы формирования внутрифирменной рекламы
11. Этические принципы профессиональной деятельности.
12. Деловая беседа как форма делового общения.
13. Переговоры как форма делового общения.
14. Культура деловых споров и дискуссий.
15. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
16. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
17. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
18. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
19. Телефонный разговор: правила и нормы.
20. Деловой подарок.
21. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
22. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
23. Деловое общение в европейских странах (по выбору).
24. Особенности делового общения в арабских странах (по выбору)
25. Проблемы этики бизнеса и делового общения в России.

#### **7.1.2.2. Примерные тестовые задания для текущего контроля успеваемости**

Текущий контроль знаний студентов выполняется в виде тестовых вопросов, предлагаемых студентам в течение семестра. Цель такого контроля заключается в анализе текущей успеваемости, а также корректировке работы преподавателя. Студентам предлагается группа вопросов или тестов, на которые даются письменные ответы.

##### **1. Этика — это:**

- а) наука и явление духовной культуры,
- б) свод правил и требований поведения и общения,
- в) профессионально-этический кодекс.

##### **2. Предмет этики:**

- а) этикет,
- б) мораль,
- в) поведение.

##### **3. Автор первых известных работ по этике:**

- а) Аристотель,
- б) Сократ,
- в) Платон.

##### **4. Синоним слова «этика» в русском языке:**

- а) слово «нравственность»,
- б) слово «красота»,
- в) слово «мудрость».

##### **5. Место появления первых древних текстов, целенаправленно посвященных этике и этикету:**

- а) Шумер,
- б) Вавилон,

в) Греция.

**6. Слово «этичный» означает:**

- а) нравственный,
- б) мудрый,
- в) справедливый.

**7. Нравственная норма в виде повеления, исходящего от какого-либо авторитетного лица:**

- а) убеждение,
- б) заповедь,
- в) суждение.

**8. Раздел этической науки, исследующий специфику морали в трудовой деятельности — это этика:**

- а) нормативная,
- б) ситуативная,
- в) профессиональная.

**9. Последовательность зарождения видов этики:**

- а) общепринятые ритуалы,
- б) античная этика,
- в) прикладная этика,
- г) христианская этика.

**10. Прикладная этика представляет собой:**

- а) понятие философской теории морали,
- б) приложение этических и моральных понятий к отдельным ситуациям,
- в) профессиональную деятельность с учетом традиционных норм морали.

**11. Вид прикладной этики, изучающий проблемы «генной инженерии»:**

- а) экологическая,
- б) политическая,
- в) биоэтика.

**12. Добро — это:**

- а) благо для человека,
- б) благо для человека и общества,
- в) польза для человека.

**13. Мораль в греческой античности понималась как:**

- а) мера господства человека над самим собой,
- б) сдержанность,
- в) умеренность.

**14. Главная функция совести:**

- а) самоконтроль,
- б) самоуспокоение,
- в) самосовершенствование.

**15. Важное этическое качество:**

- а) мужество,
- б) память,
- в) страсть.

**16. Зло, зависящее от конкретного человека:**

- а) природное,
- б) общественное,
- в) нравственное.

**17. Последовательность исторических нормативных образцов этики:**

- а) герой,
- б) рыцарь,
- в) христианин,
- г) джентльмен,
- д) гражданин.

**18. Нормативный образец средневековой Японии:**

- а) крестьянин,
- б) торговец,
- в) самурай.

**19. Нормативный образец морали советского периода:**

- а) коммунистическая,
- б) религиозная,
- в) буржуазная.

**20. Землетрясение, наводнение, ураган, эпидемия — это зло**

- а) нравственное,
- б) природное,
- в) общественное.

**21. Насилие, гнев, лень, трусость, зависть, чревоугодие — это зло:**

- а) природное,
- б) нравственное,
- в) общественное.

**22. Революция, война, рабство, террор — это зло:**

- а) общественное,
- б) нравственное,
- в) природное.

**23. Нормативный образец Древней Руси:**

- а) рыцарь,
- б) богатырь,
- в) купец.

**24. Важные добродетели человека в эпоху средневековья (3):**

- а) жизнерадостность,
- б) аскетизм,

- в) смирение,
- г) мужество,
- д) справедливость,
- е) религиозность.

**25. Каждый вид профессиональной этики определяется:**

- а) желаниями работников данной сферы,
- б) требованиями клиентов,
- в) спецификой профессиональной деятельности.

**7.1.2.3. Примерная тематика рефератов**

1. Нормы речевого этикета.
2. Манипулятивные приемы в процессе переговоров.
3. Этические принципы общения по телефону Джена Ягера.
4. Типы телефонных разговоров „вам звонят” и „вы звоните”.
5. Правила этикета для пользователей электронной почты.
6. Барьеры эффективной коммуникации.
7. Цель и стили корпоративного делового общения.
8. Виды и принципы корпоративного делового общения.
9. Деловые приемы (официальные и неофициальные).
10. Этикет деловых приемов и презентаций.
11. Тактика поведения за столом.
12. Этика и этикет подарков и сувениров.
13. Специфика этикета на отдыхе.
14. Правила поведения за границей.
15. Этические нормы и правила в мировом бизнесе.
16. Этические нормы и правила в русском бизнесе.
17. Факторы делового успеха.
18. Сущность руководителя. Моральные качества руководителя.
19. Имидж и имиджирование в деловой сфере.
20. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
21. Качества, помогающие найти работу (профессиональные и личностные).
22. Качества и причины, мешающие найти работу (профессиональные и личностные).
23. Основные правила написания резюме.
24. Собеседование и его виды.
25. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные).
26. Этикет в культуре внешности: Одежда для мужчин.
27. Этикет в культуре внешности: Одежда для женщин.
28. Европейская деловая культура: Англия, Франция, Германия, Испания.
29. Североамериканская деловая культура: Соединенные Штаты Америки, Канада.
30. Деловая культура Востока и арабских стран: Япония, Корейская республика (Южная Корея), Китай, Арабские страны.

**7.1.3. Описание критериев оценивания**

**Критерии оценки при проведении опроса по дисциплине**

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал;</li> <li>- свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами задач;</li> <li>- использует в ответе дополнительный материал;</li> <li>- все задания, предусмотренные учебной программой выполнены;</li> <li>- анализирует полученные результаты;</li> <li>- проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.</li> </ul>
Хорошо	<p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью;</li> <li>- необходимые практические компетенции в основном сформированы;</li> <li>- все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности;</li> <li>- при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно.</li> <li>- знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.</li> </ul>
Удовлетворительно	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера;</li> <li>- большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки;</li> <li>- наблюдается нарушение логической последовательности.</li> </ul>
Неудовлетворительно	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки;</li> <li>- неуверенно выполняет практические задания;</li> <li>- так же не сформированы практические компетенции;</li> <li>- отказ от ответа или отсутствие ответа.</li> </ul>

**Критерии оценки письменных ответов, при написании контрольных работ по дисциплине**

Оценка за ответ	Характеристика ответа
Отлично	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “отлично” предполагает глубокое знание всех курсов психологической теории, понимание всех явлений и процессов в психологии, умение грамотно оперировать психологическими категориями. Ответ обучающегося на каждый вопрос должен быть развернутым, уверенным, содержать достаточно четкие формулировки, подтверждаться графиками, цифрами или фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка “отлично” выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка 5 (“отлично”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;</li> <li>• демонстрируют знание современной учебной и научной</li> </ul>

	<p>литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>• владеют понятийным аппаратом;</li> <li>• демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;</li> </ul>
Хорошо	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “хорошо” ставится обучающемуся за правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.</p> <p>Оценка 4 (“хорошо”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают твёрдое знание программного материала;</li> <li>• усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;</li> <li>• способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;</li> <li>• допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.</li> </ul>
Удовлетворительно	<p>Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “удовлетворительно” предполагает ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных категорий науки. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, нечетки, в ответах допускаются неточности. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.</p>
Неудовлетворительно	<p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе обучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”. Оценка 2 (“неудовлетворительно”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;</li> <li>• допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы поставленные в задании;</li> </ul>

#### **Критерии оценки написания и представления реферата обучающимся**

Оценка за ответ	Критерии
-----------------	----------

Отлично	оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.
Хорошо	оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер
Удовлетворительно	выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.
Неудовлетворительно	выставляется если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.

#### **Критерии оценки образовательных достижений для тестовых материалов**

<b>Коэффициент К (%)</b>	<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
Свыше 80% правильных ответов	«отлично»	Глубокое познание в освоенном материале
Свыше 70% правильных ответов	«хорошо»	Материал освоен полностью, без существенных ошибок
Свыше 50% правильных ответов	«удовлетворительно»	Материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Менее 50% правильных ответов	«неудовлетворительно»	Материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

## **7.2. Промежуточная аттестация**

### **7.2.1. Формы промежуточной аттестации успеваемости обучающихся**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» завершает изучение курса и проходит в виде зачета в 1 семестре и экзамена во 2 семестре.

Зачет проводится после завершения теоретического или практического изучения материала по изучаемой дисциплине.

Целью зачета является: оценка профессиональной подготовленности обучающегося к самостоятельной работе; инициативность в работе, наблюдательность, умение использовать теоретические знания в профессиональной деятельности; умение квалифицированно выполнять этапы учебного процесса.

При систематической работе обучающегося в течение всего семестра (посещение всех обязательных аудиторных занятий, регулярное изучение лекционного материала, успешное выполнение в установленные сроки аудиторных и домашних заданий, самостоятельных и контрольных работ, активное участие в семинарах и т.д.) преподавателю предоставляется право выставить отметку о зачете без опроса обучающегося.

Зачет проводится в устной форме. Преподаватель выбирает из списка вопросов по два вопроса и объявляет обучающемуся их номера. Обучающемуся дается 10-15 минут на подготовку, после чего он приступает к ответу. Студенты, имеющие неудовлетворительные оценки по отдельным занятиям, отвечают, кроме основных вопросов, еще по дополнительному вопросу по данному разделу.

Экзамен проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До экзамена не допускаются обучающиеся, не сдавшие хотя бы одну из двух текущих аттестаций (тестирований). Экзамен может быть выставлен автоматически, по результатам текущих контролей и достижений, продемонстрированных обучающимся на практических занятиях. Фамилии обучающихся, получивших экзамен автоматически, объявляются в день проведения экзамена, до начала промежуточного испытания. Все обучающиеся группы размещаются в аудитории, по одному человеку за столом.

Проведение экзамена может состоять состоит из двух этапов:

1. Ответ на вопросы, указанные в билете
2. Тестирование либо решение практических задач

Состав испытания определяется преподавателем самостоятельно исходя из уровня подготовки обучающихся, продемонстрированного на текущей аттестации и практических занятиях.

Независимо от результата первого этапа преподаватель допускает обучающегося до прохождения второго этапа экзамена. Только по итогам всех этапов и результатам текущей успеваемости выставляется итоговая отметка.

Итог каждого этапа испытания фиксируется преподавателем. Оценивание проводится по методике, описанной выше для оценки тестирования и решения задач. Преподаватель вправе повысить получившееся значение, основываясь на результатах текущей успеваемости обучающегося и его работы на практических занятиях. Результаты прохождения экзамена объявляются всей группе.

В случае неудовлетворительного результата экзаменационного испытания начальником учебного отдела назначается день и время повторной сдачи экзамена по дисциплине.

---

---

## «ЧОУ ВО ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

**дисциплина:** «Профессиональная этика и этикет»

**экзамен по направлению 43.03.01 Сервис**

Утвержден на заседании кафедры, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

1. Определение понятия потребности через анализ мира с помощью философских категорий.
2. Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей..
3. Тестовое задание

Экзаменатор \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

#### **Решение практических задач**

Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению норм права для разрешения конкретных жизненных конфликтов, коллизий.

Обучающемуся объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 10 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема нормативного или правоприменительного материала, необходимо относить на самостоятельную работу обучающихся, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение практических задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения задач анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации.

### **7.2.2. Перечень примерных вопросов и вариантов практических задач для промежуточной аттестации обучающихся**

#### **7.2.2.1. Примерные вопросы для промежуточной аттестации**

<b>№ п/п</b>	<b>Перечень примерных вопросов к зачету</b>	<b>Код формируемой компетенции</b>
1.	Этика как наука: ее предмет и назначение. Этика как нормативная наука.	<b>3 -1, 3-2</b>
2.	Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики.	<b>3 -1, 3-2</b>

3.	Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, достоинство, честь, счастье и смысл жизни и т.п.	3 -1, 3-2
4.	Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции общественных отношений.	3 -1, 3-2
5.	Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального должествования.	3 -1, 3-2
6.	Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности.	3 -1, 3-2
7.	Уровни нравственного сознания. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания.	3 -1, 3-2
8.	Этические аспекты профессиональной деятельности.	3 -1, 3-2
9.	Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры.	3 -1, 3-2, У-1, В-1
10.	Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества.	3 -1, 3-2, У-1, В-1
11.	Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях.	3 -1, 3-2, У-1, В-1
12.	Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек.	3 -1, 3-2, У-1, В-1
13.	Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса.	3 -1, 3-2, 3-3, 3-4, У-1, В-1
14.	Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.	3 -1, 3-2, 3-3, 3-4, У-1, В-1
15.	Функции профессиональной этики.	3 -1, 3-2, 3-3, 3-4, У-1, В-1
16.	Профессионально-этические представления в сервисной деятельности. Этика служебных взаимоотношений.	3 -1, 3-2, 3-3, 3-4, У-1, В-1
17.	Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма и социально-культурного сервиса.	3 -1, 3-2, 3-3, 3-4, У-1, В-1
18.	Понятие этики бизнеса. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма.	3-3, 3-4, У-1, В-1
19.	Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт.	3-3, 3-4, У-1, В-1
20.	Корпоративные кодексы. Кодекс рекламной этики.	3-3, 3-4, У-1, В-1
21.	Этические ценности работников в организации. Поведение сотрудников в организации.	3-3, 3-4, У-1, В-1
22.	Факторы этического контроля за корпоративным поведением сотрудников.	3-3, 3-4, У-1, В-1
23.	Стимулирование этичного поведения в фирме.	3-3, 3-4, У-1, В-1
24.	Стили управления. Личностные качества руководителя.	3-3, 3-4, У-1, В-1
25.	Этико-психологические принципы управленческого общения.	3-3, 3-4, У-1, В-1
26.	Приветствие. Представление. Обращение. Субординация.	3-3, 3-4, У-1, В-1
27.	Визитные карточки.	3-3, 3-4, У-1, В-1
28.	Деловые подарки и сувениры.	3-3, 3-4, У-1, В-1
29.	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы.	3-3, 3-4, У-1, В-1
30.	Этикетные особенности в ведении деловых переговоров.	3-3, 3-4, У-1, В-1
31.	Культура делового общения по телефону. Эпистолярный	3-3, 3-4, У-1, В-1

	этикет	
--	--------	--

<b>№ п/п</b>	<b>Перечень примерных вопросов к экзамену</b>	<b>Код формируемой компетенции</b>
1.	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов.	<b>З-5, У-2, В-2</b>
2	Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж.	<b>З-5, У-2, В-2</b>
3	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	<b>З-5, У-2, В-2</b>
4	Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов в латентной стадии.	<b>З-5, У-2, В-2</b>
5	Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный).	<b>З-5, У-2, В-2</b>
6	Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.	<b>З-5, У-2, В-2</b>
7	Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	<b>З-5, У-2, В-2</b>
8	Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
9	Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
10	Основные функции делового и профессионального общения.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
11	Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
12	Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
13	Межличностная аттракция в официально-деловых контактах.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
14	Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
15	Общение как взаимодействие партнеров.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
16	Вербальные (речевые) и невербальные средства общения.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
17	Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Барьеры речи.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
18	Невербалистика - наука о неречевых средствах общения. Контекст общения.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
19	Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории зоны делового общения.	<b>З-3, З-4, З-6, У-2, В-2</b>
20	Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры организации.	<b>З-3, З-4, З-7, У-2, В-2</b>
21	Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива.	<b>З-3, З-4, З-7, У-2, В-2</b>
22	Эффективность работы в группе.	<b>З-3, З-4, З-7, У-2, В-2</b>
23	Корпоративный этикет: понятие и основные принципы.	<b>З-3, З-4, З-7, У-2, В-2</b>

24	Этикет как социальное явление. История мирового этикета.	3-1, У-1, В-1
25	Этикет в эпоху средневековья.	3-1, У-1, В-1
26	Этикет в Новое время.	3-1, У-1, В-1
27	История этикета в России.	3-1, У-1, В-1
28	Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе.	3-1, У-1, В-1
29	Правовой и нравственный аспект.	3-1, У-1, В-1
30	Уличный этикет.	3-1, У-1, В-1
31	Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви.	3-1, У-1, В-1
32	Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице.	3-1, У-1, В-1
33	Спортивный этикет.	3-1, У-1, В-1
34	Официальные мероприятия в системе социально-культурного сервиса и туризма.	3-8, У-2, В-2
35	Организация приемов и презентаций.	3-8, У-2, В-2
36	Деловая и светская беседа.	3-8, У-2, В-2
37	Телефонные разговоры.	3-8, У-2, В-2
38	Мастерство публичных выступлений.	3-8, У-2, В-2
39	Культура деловых споров и дискуссий.	3-8, У-2, В-2
40	Искусство письма (деловая переписка).	3-8, У-2, В-2
41	Визитная карточка, ее роль в деловом общении.	3-8, У-2, В-2
42	Деловой подарок.	3-8, У-2, В-2
43	Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания.	3-8, У-2, В-2
44	Дипломатический протокол.	3-8, У-2, В-2
45	Протокол деловой встречи.	3-8, У-2, В-2
46	Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль.	3-8, У-2, В-2
47	Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур	3-8, У-2, В-2
48	Этические основы сервисной деятельности.	3-9, У-2, В-2
49	Профессиональнослужебная этика сервисной деятельности.	3-9, У-2, В-2
50	Основные нормы служебной этики.	3-9, У-2, В-2
51	Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами.	3-9, У-2, В-2
52	Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.	3-9, У-2, В-2
53	Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей.	3-10, У-2, В-2
54	Стиль обслуживания клиентов в гостинице	3-10, У-2, В-2
55	Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.	3-10, У-2, В-2
56	Корпоративный имидж	3-10, У-2, В-2
58	Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.	3-11, У-2, В-2
59	Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов.	3-11, У-2, В-2

60	Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и обслуживания посетителей.	З-11, У-2, В-2
----	--	----------------

### 7.2.3. Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Оценки на зачете выставляются в системе «зачтено – не зачтено»

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1.	<b>Зачтено</b>	Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.
2.	<b>Не зачтено</b>	Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины. Цели не достигнуты. В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

Оценки на экзамене выставляются в соответствии с критериями

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если: <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов;</li> <li>- исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал;</li> <li>- свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами задач;</li> <li>- использует в ответе дополнительный материал;</li> <li>- все задания, предусмотренные учебной программой выполнены;</li> <li>- анализирует полученные результаты;</li> <li>- проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.</li> </ul>
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если: <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью;</li> <li>- необходимые практические компетенции в основном сформированы;</li> <li>- все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности;</li> <li>- при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно.</li> </ul>

	- знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетворительно	Выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности
Неудовлетворительно	Выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - неуверенно выполняет практические задания; - так же не сформированы практические компетенции; - качество выполненных заданий оценено числом баллов, близким к минимальному. - не сформированы компетенции, умения и навыки, - отказ от ответа или отсутствие ответа.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

3. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.А. Денисов. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2019. — 210 с. — 978-5-93252-337-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795.html>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Картушина И.Г. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / И.Г. Картушина. — Электрон. текстовые данные. — Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2020. — 178 с. — 978-5-9971-0078-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23874.html>

2. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2018. — 160 с. — 978-5-4383-0038-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННО - ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»). <http://www.skunb.ru>
- Информационно-правовая система «Консультант +». <http://www.consultant.ru/>
- Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
- – научная электронная библиотека – полнотекстовые журналы на русском и иностранных языках [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
- Минэкономразвития СК <http://minfin.ru/ru/>
- Министерство экономического развития Российской Федерации <http://economy.gov.ru/>
- Профессиональные базы данных [www.hotel-lib.ru](http://www.hotel-lib.ru) , [www.servicology.ru](http://www.servicology.ru) <http://www.rbc.ru> , <http://www.marketologi.ru>

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 10.1. Общие методические указания по изучению курса

При изучении дисциплины «Профессиональная этика и этикет», обучающиеся знакомятся с темами курса в соответствии с учебно-тематическим планом на лекционных и практических занятиях. Во время проведения занятий используются мультимедийные материалы; на основании пройденного теоретического материала и индивидуального изучения литературы по тематическим планам обучающиеся самостоятельно изучают указанные темы, выполняются практические задания; в качестве научно-исследовательской работы обучающиеся выполняют рефераты (и иные работы) по утвержденным или рекомендованным темам; завершающим этапом изучения программы курса является повторение и закрепление пройденного материала в виде контроля остаточных знаний, тестирования, подготовки к промежуточной аттестации.

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен начинать подготовку с литературы, отражающей концепцию курса.

Эффективность освоения дисциплины обучающимися самостоятельно связана с изучением основной, специальной литературы, а также подготовкой письменных работ.

При работе с литературой и выполнении заданий обучающимися целесообразно пользоваться фондами электронно-библиотечной системы - <http://www.iprbookshop.ru/>, фондами библиотеки вуза, кабинетов кафедры, Интернет-ресурсами.

Работа обучающихся на практических занятиях предполагает достижение учебных и воспитательных целей: помочь обучающимся овладеть необходимыми теоретическими знаниями, в том числе – концепциями и терминологией учебной дисциплины; овладеть необходимыми практическими умениями и навыками; способствовать формированию активной жизненной и гражданской позиции студенчества, их ценностных ориентаций, в том числе, профессиональных.

## **10.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся**

Организация любой самостоятельной работы обучающихся включает три этапа:

- первый этап – постановка перед обучающимися целей, задач выполнения заданий (упражнений), разъяснения и указания по их выполнению;
- второй этап – непосредственная деятельность обучающимися по выполнению заданий (упражнений), решению задач;
- третий этап – подведение итогов и оценка выполнения самостоятельной работы обучающихся.

В ходе выполнения заданий обучающиеся должны учиться мыслить, анализировать задания, учитывать условия, ставить задачи, решать возникающие проблемы.

В организации творческой деятельности обучающихся преподавателю помогают новые информационные технологии.

При распределении видов заданий СР рекомендуется использовать дифференцированный подход к обучающимся.

Перед выполнением СР преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

В процессе инструктажа преподаватель предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Инструктаж проводится преподавателем за счет времени, отведенного на изучение дисциплины.

Самостоятельная работа может выполняться индивидуально или группами обучающихся, в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и может проходить в письменной или устной форме, с предоставлением продукта творческой деятельности.

Критериями оценки результатов СР являются:

- уровень усвоения учебного материала;
- умение обучающихся использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- наличие общеучебных и профессиональных умений и навыков;
- наличие и четкость изложения ответов;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

## **10.3. Методические рекомендации к написанию контрольной работы**

Контрольная работа – одна из форм самостоятельной работы при изучении студентами учебного материала. Выполнение контрольной работы преследует цель научить самостоятельно работать над учебным материалом, овладеть методами современных научных исследований, а также приучить к точному изложению своих мыслей, к умению делать определенные выводы и обобщения на основе изученного материала. Кроме того, она служит для студентов средством контроля усвоения курса. По дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов заочной формы обучения предусмотрена одна контрольная работа в форме текущего контроля успеваемости. Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно и должна быть правильно оформлена. Необходимо составить план контрольной работы (с указанием страниц) и список литературы. Рекомендуется перед выполнением контрольной работы ознакомиться

с программой дисциплины, изучить её теоретическую часть по предлагаемому в методических указаниях списку литературы, а затем приступить к выполнению одного из 25 вариантов. Контрольная работа печатается на компьютере и оформляется на бумаге формата А4, 14 шрифтом, через 1,5 интервала. Объем печатной контрольной работы должен составлять 10-12 страниц. Страницы работы должны быть пронумерованы, к приведенным цитатам и цифровым данным должны быть сделаны ссылки.

## **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

По всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point.

На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

### **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

- Microsoft Windows 10 (договор Microsoft Imagine premium № 1204046928 от 31.10.2020 г. сроком на 3 года).
- Libre office – open source license.
- Radmin 3 (договор №1546 от 22.10.20 г. сроком на 1 год).

## **12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

При реализации преподавания дисциплины предусмотрено наличие материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

**Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.305) оснащенная специализированной мебелью** (стол на 2 посадочных места (20 шт.), стул (40 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), стеклянные витрины с демонстрационными материалами (2 шт.), доска меловая (1 шт.) Технические средства обучения: компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийное оборудование (видеопроектор,

экран). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.206)), оснащенное учебной мебелью:** стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1 шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.).  
**Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

### **13. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

#### **13.1. Стандартные методы обучения**

- практические занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа обучающихся, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

#### **13.2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий**

- круглые столы;
- обсуждение подготовленных обучающимся рефератов;
- групповые дискуссии и проекты;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- решение кейс-стади.

### **14. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающимся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую

помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

Для незрячих и слабовидящих: весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

Для слабовидящих обучающихся обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости предоставляется увеличивающее устройство (например, видеоувеличитель электронный ручной, или иное).

Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (система информационная для слабослышащих переносная), при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

Перед началом обучения проводятся консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу

Для обеспечения доступности образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может применяться адаптированная форма обучения с элементами дистанционного обучения. Целью обучения является предоставление обучающимся возможности освоения образовательных программ непосредственно по месту жительства или временного их пребывания. При обучении, с элементами дистанционного, ведущий преподаватель осуществляет учебно-методическую помощь обучающимся через консультации с использованием средств Интернет-технологий.

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра социально-культурного сервиса и туризма	Балашова Е.Н.		28.06.2021
2	Библиотека	Бугаева С.В.		28.06.2021
3	МТО	Фролова В.А.		28.06.2021