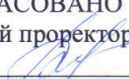
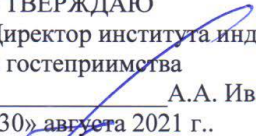


Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

Н.Л. Ткаченко
«30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института индустрии туризма
и гостеприимства

А.А. Иванцов
«30» августа 2021 г..

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика и этикет»

индекс по учебному плану: **Б1. В.ДВ.01.01**
направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**
направленность (профиль): **Гостиничная деятельность**

Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	108 час. / 3 ЗЕ		
	очная	очно-заочная	заочная
в том числе по формам обучения:			
<i>Аудиторная работа (контактная работа)</i>	66	32	12
из них:			
лекции	32	12	4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	34	20	8
<i>Самостоятельная работа</i>	42	76	92
<i>Контроль</i>			4
Форма промежуточной аттестации: Зачет	7 семестр	8 семестр	8 семестр

Рабочая программа «Этика и этикет» составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «04» декабря 2015 г. № 1432, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Гостиничная деятельность».

Разработчик рабочей программы  доцент Т.Ю. Крамарова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры социально-экономических и гуманитарных дисциплин

_____ «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой
социально-экономических
и гуманитарных дисциплин



д.псх.н., доцент И.М. Слободчиков

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса



О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса



Е.И. Катунина

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

- 1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины
- 1.2. Место дисциплины в структуре ООП
- 1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы
- 2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

- 3.1. Описание материально-технической базы
- 3.2. Перечень информационных технологий
- 3.3. Перечень учебной литературы
- 3.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
- 3.5. Перечень ресурсов сети «Интернет»
- 3.6. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

- 4.1. Методические рекомендации по изучению дисциплины
- 4.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)
- 4.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям
- 4.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

- 5.1. Примерный перечень вопросов для промежуточного контроля
- 5.2. Критерии оценивания

Приложение.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и материалы для оценки знаний, умений, навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Этика и этикет» является элементом основной профессиональной образовательной программы высшего образования, реализуемой в МГУСиТ с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Этика и этикет» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплинами, предшествующими изучению дисциплины «Этика и этикет» является дисциплины «Философия», «Социально-психологические основы гостиничной деятельности». Дисциплина закладывает основы знаний и умений для успешного прохождения преддипломной практики.

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить элементы компетенций:

Компетенции	Умения	Знания
ОК-5 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций. Соблюдать протокол и этикет делового взаимодействия с учетом этнических, конфессиональных, культурных и социальных особенностей партнеров. Осуществлять деловое общение в различных формах (переговоры, переписка, совещание и пр.) с соблюдением делового этикета Владеть навыками преодоления конфликтных ситуаций.	Теоретические основы. Основные этические нормы и принципы взаимоотношений в бизнесе. Этические нормы взаимоотношений с гостем и в трудовом коллективе. Этикетные правила различных форм делового общения
ОК - 6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	организация взаимодействие в группе, способен эффективно работать в команде, не провоцируя конфликтных ситуаций и отрицательных эмоциональных реакций, обеспечение эффективного межличностного взаимодействие с учетом социально-культурных, этнических и конфессиональных особенностей партнеров по общению	Теоретические основы профессиональной и деловой этики, наиболее распространенные этнокультурные особенности поведения в деловом общении
ОК-7 - способность к самоорганизации и самообразованию.	Владеть навыками самоорганизации и саморегуляции. Способен самостоятельно находить информацию, обрабатывать ее и использовать с целью решения поставленных задач	Способы саморегуляции. Этические нормы и принципы взаимоотношений. Этикетные правила различных форм делового общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	по формам обучения		
	очно	очно–заочно	заочно
Аудиторные занятия (всего)	54	32	12
В том числе:			
– лекции	20	12	4
–семинарские занятия	34	20	8
–лабораторные	-		
Самостоятельная работа студентов	54	76	92
Вид промежуточной аттестации зачет	-	-	4
Общая трудоемкость (в часах)	108	108	108
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	3	3	3

2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Код формируемой компетенции	Содержание учебного материала	Объем аудиторных часов	Объем и вид СРС
Раздел 1. Этика					
1.1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Этика как явление духовной культуры человечества, ее происхождение и развитие. Соотношение понятий этика, мораль, нравственность. Возникновение первых этических учений. Древние моралисты - Конфуций, Сократ, Аристотель и др. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, ответственность и др. «Золотое» правило морали. Функции морали. Этические нормы и правила поведения. Правовой и нравственный аспекты взаимоотношений людей в обществе.	2Л 2С	4Лит, 4Пс
1.2	Профессиональная и деловая этика	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие профессиональная этика. Происхождение и развитие профессиональной этики. Развитие профессиональной этики в Средние века: нравственные требования к профессии, характеру труда, соучастникам по труду в цеховых уставах. Содержание профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Взаимосвязь профессиональной и общечеловеческой	4Л 4С 2П	4Лит, 4 Пс

			этики. Соотношение понятий профессиональная и деловая этика. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы деловой этики		
1.3	Этика организаций индустрии гостеприимства	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие этичной организации. Социальная ответственность организаций гостеприимства. Этические нормы в гостиницах. Способы повышения этического уровня организации. Этические кодексы в гостиницах. Общеорганизационные поведенческие стандарты. Понятие корпоративной культуры, ее основные составляющие и пути формирования. Внешний и внутренний имидж организации, его составляющие и роль во взаимодействии с гостем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.	4Л 4П 4С	4Лит, 4 Пс
1.4	Этика взаимоотношений в трудовом коллективе гостиницы	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие управленческой этики. Культура профессионального поведения руководителя. Конструктивная критика. Личные качества руководителя. Этика стиля руководства. Этика работника туристской индустрии. Коммуникативная культура специалиста туристской индустрии. Профессиональный и карьерный рост персонала гостиницы. Официально-деловая и неофициально-деловая структура отношений. Условия создания сплоченных групп. Психологический климат группы. Этика партнерских отношений	4Л 2С 2П 2К	4Пк, 4 Пс
Раздел 2. Этикет деловых отношений					
2.1	Этикет как социальное явление	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие этикета. Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Соотношение этики и этикета. Задачи этикета. Виды этикета.	2Л 2С	4Лит, 4 Пс
2.2	Этикетные особенности деловых отношений в гостинице	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Этикет установления контакта. Речевой этикет. Искусство комплимента. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Этапы деловой беседы. Правила проведения собеседования. Техники ведения переговоров. Этапы проведения деловых переговоров. Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Культура делового письма. Правила общения по телефону. Служебный этикет. Имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний вид сотрудника как профессиональный	4Л 4П 23 4С	4 Пс 10 Пз

			инструмент повышения качества услуг в индустрии гостеприимства.		
			Итого часов	54	54

Очно-заочная форма обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Код формируемой компетенции	Содержание учебного материала	Объем аудиторных часов	Объем и вид СРС
Раздел 1. Этика					
1.1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Этика как явление духовной культуры человечества, ее происхождение и развитие. Соотношение понятий этика, мораль, нравственность. Возникновение первых этических учений. Древние моралисты - Конфуций, Сократ, Аристотель и др. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, ответственность и др. «Золотое» правило морали. Функции морали. Этические нормы и правила поведения. Правовой и нравственный аспекты взаимоотношений людей в обществе.	2Л 2С	6Лит, 4 Пс
1.2	Профессиональная и деловая этика	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие профессиональная этика. Происхождение и развитие профессиональной этики. Развитие профессиональной этики в Средние века: нравственные требования к профессии, характеру труда, соучастникам по труду в цеховых уставах. Содержание профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Взаимосвязь профессиональной и общечеловеческой этики. Соотношение понятий профессиональная и деловая этика. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы деловой этики	2Л 2С	6Лит, 4 Пс
1.3	Этика организаций индустрии гостеприимства	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие этичной организации. Социальная ответственность организаций гостеприимства. Этические нормы в гостиницах. Способы повышения этического уровня организации. Этические кодексы в гостиницах. Общеорганизационные поведенческие стандарты. Понятие корпоративной культуры, ее основные составляющие и пути формирования. Внешний и внутренний имидж организации, его составляющие и роль во взаимодействии с	2Л 2П 2С	6Лит, 4 Пс

			гостем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.		
1.4	Этика взаимоотношений в трудовом коллективе гостиницы	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие управленческой этики. Культура профессионального поведения руководителя. Конструктивная критика. Личные качества руководителя. Этика стиля руководства. Этика работника туристской индустрии. Коммуникативная культура специалиста туристской индустрии. Профессиональный и карьерный рост персонала гостиниц. Официально-деловая и неофициально-деловая структура отношений. Условия создания сплоченных групп. Психологический климат группы. Этика партнерских отношений	2Л 1К 1С 2П	6Лит, 4 Пс 6 Пк
Раздел 2. Этикет деловых отношений					
2.1	Этикет как социальное явление	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие этикета. Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Соотношение этики и этикета. Задачи этикета. Виды этикета.	2Л 2С	6Лит, 4 Пс
2.2	Этикетные особенности и деловых отношений в гостинице	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Этикет установления контакта. Речевой этикет. Искусство комплимента. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Этапы деловой беседы. Правила проведения собеседования. Техники ведения переговоров. Этапы проведения деловых переговоров. Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Культура делового письма. Правила общения по телефону. Служебный этикет. Имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний вид сотрудника как профессиональный инструмент повышения качества услуг в индустрии гостеприимства.	2Л 2П 2С 2З	6Лит, 4 Пс 10 Пз
Итого часов				32	76

Заочная форма обучения:

	Наименование разделов и тем	Код формы учебной компетенции	Содержание учебного материала	Объем аудиторных часов	Объем и вид СРС
Раздел 1. Этика					

1.1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Этика как явление духовной культуры человечества, ее происхождение и развитие. Соотношение понятий этика, мораль, нравственность. Возникновение первых этических учений. Древние моралисты - Конфуций, Сократ, Аристотель и др. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, ответственность и др. «Золотое» правило морали. Функции морали. Этические нормы и правила поведения. Правовой и нравственный аспекты взаимоотношений людей в обществе.	0,5Л	7Лит, 8 Пк
1.2	Профессиональная и деловая этика	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие профессиональная этика. Происхождение и развитие профессиональной этики. Развитие профессиональной этики в Средние века: нравственные требования к профессии, характеру труда, соучастникам по труду в цеховых уставах. Содержание профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Взаимосвязь профессиональной и общечеловеческой этики. Соотношение понятий профессиональная и деловая этика. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы деловой этики	0,5Л 1П	7Лит, 8 Пк
1.3	Этика организационной индустрии гостеприимства	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие этичной организации. Социальная ответственность организаций гостеприимства. Этические нормы в гостиницах. Способы повышения этического уровня организации. Этические кодексы в гостиницах. Общеорганизационные поведенческие стандарты. Понятие корпоративной культуры, ее основные составляющие и пути формирования. Внешний и внутренний имидж организации, его составляющие и роль во взаимодействии с гостем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.	1Л 2П	8Лит, 8 Пк
1.4	Этика взаимоотношений в трудовом коллективе гостиницы	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие управленческой этики. Культура профессионального поведения руководителя. Конструктивная критика. Личные качества руководителя. Этика стиля руководства. Этика работника туристской индустрии. Коммуникативная культура специалиста туристской индустрии. Профессиональный и карьерный рост персонала гостиниц. Официально-деловая и неофициально-деловая структура отношений. Условия	0,5Л 2П	8Лит, 8 Пк

			создания сплоченных групп. Психологический климат группы. Этика партнерских отношений		
Раздел 2. Этикет деловых отношений					
2.1	Этикет как социальное явление	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Понятие этикета. Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Соотношение этики и этикета. Задачи этикета. Виды этикета.	0,5Л 1П	7Лит, 8 Пк
2.2	Этикетные особенности и деловых отношений в гостинице	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Этикет установления контакта. Речевой этикет. Искусство комплимента. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Этапы деловой беседы. Правила проведения собеседования. Техники ведения переговоров. Этапы проведения деловых переговоров. Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Культура делового письма. Правила общения по телефону. Служебный этикет. Имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний вид сотрудника как профессиональный инструмент повышения качества услуг в индустрии гостеприимства.	1Л 2П	7Лит, 8 Пк

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Описание материально-технической базы

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- кабинет с затемняющими шторами;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийные презентации лекционного материала;
- комплекты тестов «Этичная организация» и ключи к ним;
- комплекты контрольно-оценочных средств: тестов и вопросов к зачету;

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- экран;
- компьютеры с выходом в сеть Интернет.

3.2. Перечень информационных технологий

1. Поисковая система yandex.ru
2. Поисковая система google.com
3. Поисковая система rambler.ru
4. Видеохостинг «YouTube»
5. MS Office: Word, Excel, Power Point и др.

3.3. Перечень учебной литературы

Основная литература:

1. Спивак В.А. Деловая этика. Учебник и практикум для академического бакалавриата – М.: Юрайт, 2018
2. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата – М.: Юрайт, 2018

Дополнительная литература:

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017
3. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
4. Таратухина Ю.В., Авдеева З.К. Деловые и межкультурные коммуникации. Учебник и практикум для академического бакалавриата – М.: Юрайт, 2018
5. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
6. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
7. Мясоедов С.П., Борисова Л.Г. Кросс-культурный менеджмент 3-е изд. Учебник для бакалавриата и магистратуры – М.: Юрайт, 2018

3.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Третьякова А.Н. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Этика и этикет» (специальность 43.03.03 Гостиничное дело). М.: МГИИТ, 2017

3.5. Перечень ресурсов сети «Интернет»

- Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru>
- Публичная Интернет-библиотека [Режим доступа <http://www.public.ru>].
- Открытое образование <https://openedu.ru/>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru>
- Медиатека Лекториум <https://www.lektorium.tv/medialibrary>
- Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>.
- Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>.
- Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>.
- Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

3.6. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при

необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся. Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения. В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Методические рекомендации по изучению дисциплины

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в

разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины. «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

4.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

4.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

4.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

(представлен в виде отдельного Приложения к данной рабочей программе)

5.1. Примерный перечень вопросов для промежуточного контроля

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Первые этические учения древности.
3. Основные категории этики.
4. Основные принципы этики деловых отношений.
5. Этические проблемы деловых отношений.
6. Понятие, сущность, значение и особенности профессиональной этики.
7. Виды профессиональной этики.
8. Функции морали. «Золотое» правило морали.
9. Этика и социальная ответственность организаций.
10. Этические нормы в деятельности организаций.
11. Повышение этического уровня организации.
12. Этический кодекс сотрудников гостиниц.
13. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
14. Управленческая этика. Культура профессионального поведения руководителя.
15. Личные качества руководителя.
16. Этика стиля руководства.
17. Правила подготовки публичного выступления.
18. Этика установления контакта и проведения деловой беседы.
19. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
20. Правила проведения собеседования.
21. Этапы проведения деловых переговоров.
22. Этика и этикет переговоров.
23. Культура делового письма.
24. Конструктивная критика.
25. Правила общения по телефону.
26. Этикет как социальное явление, задачи этикета.
27. История мирового этикета. Виды этикета.
28. Речевой этикет. Искусство комплимента.
29. Имидж делового человека.

30. Этикет приветствий и представлений.
31. Внешний вид сотрудника как профессиональный инструмент повышения качества услуг в гостеприимстве.
32. Подарки в деловом общении.

5.2. Критерии оценивания

Ответ студента на зачете оценивается как:

«зачтено» - если студент даёт полный содержательный ответ на каждый вопрос, изложенный в логической последовательности, владеет терминологией, способен проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами; возможно допущение негрубых ошибок или недочетов;

«не зачтено» - когда ответ студента не соответствует критериям получения положительной оценки.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Этика и этикет»**

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств является составной частью рабочей программы по дисциплине «Психология делового общения».

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в федеральном государственном образовательном стандарте;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

- ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 60-74 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;
- ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции), предполагает 75-89 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;
- ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 90-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
4. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

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

Формируемые компетенции	Знания, умения, навыки	этапы формирования компетенций
<p>ОК-5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>ОК – 6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>ОК-7 способность к самоорганизации и самообразованию.</p>	<p>Знать:</p> <p>Теоретические основы профессиональной и деловой этики</p> <p>Основные этические нормы и принципы взаимоотношений в бизнесе.</p> <p>Этические нормы взаимоотношений с гостем и в рабочем коллективе.</p> <p>Этикетные правила различных форм делового общения</p> <p>Наиболее распространенные этнокультурные особенности поведения в деловом общении</p> <p>Способы саморегуляции.</p> <p>Уметь:</p> <p>Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций.</p> <p>Соблюдать протокол и этикет делового взаимодействия с учетом этнических, конфессиональных, культурных и социальных особенностей партнеров.</p> <p>Осуществлять деловое общение в различных формах (переговоры, переписка, совещание и пр.) с соблюдением делового этикета</p> <p>Владеть навыками преодоления конфликтных ситуаций.</p> <p>Способен эффективно работать в команде, не провоцируя конфликтных ситуаций и отрицательных эмоциональных реакций, соблюдая этические и этикетные нормы;</p> <p>Владеть навыками самоорганизации и саморегуляции.</p> <p>Способен самостоятельно находить информацию, обрабатывать ее и использовать с целью решения</p>	<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – семинарские занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия; – практические задания (доклады, презентации); – самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям. <p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – итоговый контроль по дисциплине.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

<i>Описание показателей</i>	
Этап 1: Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и семинарских занятий; - ведение конспекта лекций - проявление познавательной активности на занятии
Этап 2: Формирование навыков	<ul style="list-style-type: none"> - правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; - проявление познавательной активности на занятии

практического использования знаний	- наличие правильно выполненной самостоятельной работы;
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	- степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого семинарского и практического занятия; - успешное прохождение тестирования; - качество выполнения самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; - результаты зачета
<i>Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования</i>	
<u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний	- посещение лекционных и семинарских занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом семинарском занятии не менее 50%.
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	- студент должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; организовать взаимодействие в группе, способен эффективно работать в команде, не провоцируя конфликтных ситуаций и отрицательных эмоциональных реакций не менее 60 % ситуаций; применять этикетные правила делового общения не менее 60 %; проявление толерантности к социально-культурных, этнических и конфессиональных особенностей партнеров по общению не менее 60 %
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	- тестовые задания решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений
<i>Описание шкал оценивания</i>	
Оценивание результатов устных опросов на зачете	Ответ студента на зачете оценивается на: «зачтено» - если ответы на два вопроса из разных тем дисциплины полные, изложены в логической последовательности, студент владеет терминологией дисциплины, допустимы не более двух негрубых ошибок. Наличие грубой ошибки влечет за собой дополнительный вопрос. При отсутствии ошибок допускается несколько неполное раскрытие вопросов. «не зачтено» выставляется в случае, когда ответ студента не соответствует критериям положительной оценки.
Оценивание результатов работы в группе на практических занятиях	- оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, которая работает слажено, с вовлечением всех членов группы, и своевременно достигает качественного результата соблюдаются этические нормы и деловой этикет; - оценка «хорошо» выставляется студенту группы, который не сразу включился в работу либо студенту, который пытался монополизировать работу, не сразу принимая идеи партнеров,

	<p>- оценка «удовлетворительно» выставляется студентам группы, которые с трудом вовлекались в работу группы и внесли незначительный вклад в результат, тем самым неэтично вели себя по отношению к другим членам группы, но не проявляли существенных нарушений делового и речевого этикета,</p> <p>- оценка «неудовлетворительно» выставляется студентам, которые явно нарушали нормы деловой этики и правила этикета</p>	
Оценивание результатов индивидуального контроля на семинарском занятии	<p>Шкала оценивания:</p> <p>«Отлично» - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с теоретическим материалом. Ответ выстроен в логической последовательности.</p> <p>«Хорошо» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.</p> <p>«Удовлетворительно» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.</p> <p>«Неудовлетворительно» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.</p>	
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	<p>Шкала оценивания при тестировании:</p> <p>«отлично» - 90-100% правильных ответов;</p> <p>«хорошо» - 75-89% правильных ответов;</p> <p>«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов;</p> <p>«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>	
Ведение дискуссий	<p>оценка «отлично» выставляется студенту, если в рамках обсуждения рассматриваемых вопросов и проблем он продемонстрировал отличное знание теоретического материала, умение аргументировано излагать и отстаивать свою точку зрения, подкреплять ее примерами из практики, был корректен, соблюдал этикетные нормы.</p> <p>оценка «хорошо» – если в ходе обсуждения студент не всегда доходчиво и аргументированно излагал свою точку зрения, требовались отдельные ее уточнения со стороны преподавателей и/или др. студентов; но в целом студент хорошо ориентируется в обсуждаемых вопросах; был корректен.</p> <p>оценка «удовлетворительно» – если в ходе обсуждения студент не очень убедительно и аргументированно излагал свою точку зрения, демонстрировал недостаточное владение материалом, плохо слушал партнеров, был не всегда корректен, но не груб, недостаточно сформированное умение вести дискуссию;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» – если в ходе обсуждения поведение студента не соответствовало критериям позитивной оценке</p>	
Оценивание докладов и презентаций	1. Знание и понимание теоретического материала.	<p>- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;</p> <p>- используемые понятия строго соответствуют теме;</p> <p>- самостоятельность выполнения работы.</p>
	2. Анализ и оценка информации	<p>- грамотно применяет категории анализа;</p> <p>- умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий</p>

		и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;	
	3. Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка.	
	4. Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.	
	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям 		

3. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Все темы учебной дисциплины	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Комплект вопросов к зачету
2	Все темы учебной дисциплины	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Комплект тестовых заданий
3	Все темы учебной дисциплины	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Тематика докладов и презентаций
4	Все темы учебной дисциплины	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Ведение дискуссий

3.1. Примерные вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Первые этические учения древности.
3. Основные категории этики.
4. Основные принципы этики деловых отношений.
5. Этические проблемы деловых отношений.
6. Понятие, сущность, значение и особенности профессиональной этики.
7. Виды профессиональной этики.
8. Функции морали. «Золотое» правило морали.
9. Этика и социальная ответственность организаций.
10. Этические нормы в деятельности организаций.
11. Повышение этического уровня организации.
12. Этический кодекс сотрудников гостиниц.
13. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
14. Управленческая этика. Культура профессионального поведения руководителя.
15. Личные качества руководителя.
16. Этика стиля руководства.
17. Правила подготовки публичного выступления.
18. Этика установления контакта и проведения деловой беседы.
19. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
20. Правила проведения собеседования.
21. Этапы проведения деловых переговоров.
22. Этика и этикет переговоров.
23. Культура делового письма.
24. Конструктивная критика.
25. Правила общения по телефону.
26. Этикет как социальное явление, задачи этикета.
27. История мирового этикета. Виды этикета.
28. Речевой этикет. Искусство комплимента.
29. Имидж делового человека.
30. Этикет приветствий и представлений.
31. Внешний вид сотрудника как профессиональный инструмент повышения качества услуг в гостеприимстве.
32. Подарки в деловом общении.

3.2. Пример тестовых заданий

1. Этика – это:
 - А) наука
 - Б) учение
 - В) религиозное направление
2. Возможно ли в этике найти однозначный, логически доказанный ответ на проблемы ее интересующие
 - А) да
 - Б) нет
 - В) иногда
3. Предмет изучения этики:
 - А) искусство
 - Б) прекрасное
 - В) мораль

4. В переводе с латинского «мораль» означает:
- А) этикет
 - Б) нрав, обычай
 - В) поведение
5. Основная функция морали:
- А) регулятивная
 - Б) познавательная
 - В) исследовательская
6. Философ, который сформулировал «Золотое правило» морали: «Не делай другому того, чего не желаешь себе»
- А) Конфуций
 - Б) Декарт
 - В) И. Кант
7. Мораль пронизывает все сферы человеческой деятельности
- А) нет
 - Б) да
8. Кто является внешним контролером морали:
- А) прокуратора
 - Б) отдел внутренних дел
 - В) общественное мнение
9. Что отличает мораль от норм права:
- А) детализированные предписания действий
 - Б) отсутствие индивидуальной свободы выбора
 - В) наличие индивидуальной свободы выбора
10. Существует ли конкретный автор нравственных норм:
- А) да
 - Б) нет
11. Социальное зло – это:
- А) то, которое рождается из объективного процесса разделения труда, частной собственности
 - Б) все природные катаклизмы, которые разрушают наше благополучие
 - В) то, которое человек делает по собственному выбору
12. Добро и добродетель тождественны:
- А) да
 - Б) нет
13. Представители какого подхода считают, что изменение общества и смена культур – источник морального долга:
- А) религиозного
 - Б) социологического
 - В) натуралистического
14. Особый морально-психологический механизм, который действует изнутри нашего «Я», проверяя выполнение морального долга:
- А) стыд
 - Б) совесть
 - В) покаяние
15. Основная функция совести:
- А) самоконтроль
 - Б) контроль со стороны других
 - В) познание окружающих
16. Конфронтация как стиль поведения в конфликте чаще всего выбирается, когда ...
- А) есть силы: власть, авторитет, связи и есть уверенность, что вариант решения беспроигрышен

- Б) проблема имеет большое значение, или предмет разногласия незначителен
В) столкновение происходит между равными по рангу субъектами
17. Уступка как стиль поведения в конфликте, выбирается когда...
- А) субъект конфликта не уверен в своих силах; более важными являются спокойствие и хорошие отношения
Б) более высокий статус у другого субъекта
В) все ответы верны
18. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда ...
- А) необходимо сохранить хорошими межличностные отношения, заинтересованность сторон равная
Б) приходится отказаться от конфликта
В) не нужен выигрыш
19. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается, когда ...
- А) проблема не является значимой и важной для участников взаимодействия
Б) партнеры ограничены во времени
В) есть желание найти взаимовыгодное решение.
20. Конформистская модель поведения личности в конфликте определяется ...
- А) склонностью к уступкам
Б) сложностями соглашения с точкой зрения соперника
В) навязыванием своей точки зрения
21. Этикет – явление:
- А) историческое
Б) природное
В) социальное
22. Исторический период, когда в России усиленно внедрялся западный этикет:
- А) 17 век
Б) 19 век
В) 15 в.
23. Характерная черта современного этикета:
- А) демократичность
Б) жесткая дифференциация по социальным слоям
В) консерватизм
- 24). Что можно отнести к протокольным мероприятиям:
- А) беседа
Б) светский разговор
В) переговоры
25. Какой метод ведения переговоров можно отнести к более справедливому:
- А) принципиальный
Б) позиционный
В) межличностный
26. Результат деловых переговоров фиксируется:
- А) письменным договором
Б) устным соглашением
В) устным обещанием
27. Как называется одна из стадий переговоров
- А) стадия игнорирования
Б) стадия уклонения
В) стадия обсуждения
28. Какой вид вопросов предоставляет оппоненту возможность выбора из двух-трех вариантов:
- А) наводящие

- Б) альтернативные
 - В) риторические
29. Отметьте две стороны правил этикета:
- А) Эгоистическая
 - Б) морально-этическая
 - В) эстетическая

3.3. Тематика докладов и презентаций

- 1 Этика и культура общения в конфуцианстве
- 2 Этика и культура общения в буддизме
- 3 Этика и культура общения в рамках христианства и мусульманства
- 4 Особенности основных этических категорий (добро, зло, долг, ответственность, справедливость и другие).
- 5 Этапы развития этики как науки
- 6 Цеховые отношения в Средние века, как исток зарождения профессиональной этики.
- 7 Проблемы современной прикладной этики
- 8 Протестантская этика – основа этики бизнеса.
- 9 Этика межличностного общения руководителя гостиницы
- 10 Этико-экономическая концепция Г.Форда
- 11 Глобальный этический кодекс туризма
- 12 Формирование организационной культуры в гостиницах
- 13 Этические нормы в деятельности гостиниц
- 14 Методы повышения этического уровня организаций сферы гостеприимства
- 15 Характеристика профессиональной этики работников гостиниц.
- 16 Этика делового общения «сверху – вниз», «снизу – вверх» и «по горизонтали».
- 17 Этика служебной карьеры в гостиничном бизнесе
- 18 Проблема манипулирования в деловом общении. Приемы манипулирования и приемы противостояния манипуляциям.
- 19 Этики критики и наказания
- 20 Этика поведения в конфликте с гостем
- 21 Этические проблемы деловых отношений
- 22 История мирового этикета
- 23 Сущность и нормы делового этикета
- 24 Особенности международного делового этикета в Китае и Японии
- 25 Особенности международного делового этикета в Англии и Франции
- 26 Особенности международного делового этикета в Америке
- 27 Особенности международного делового этикета в Арабских странах
- 28 Речевой этикет и его роль в профессиональной деятельности сотрудников гостиниц
- 29 Внешний вид сотрудника как инструмент профессионального взаимодействия.
- 30 Этика и этикет деловой переписки

3.4. Перечень тем для дискуссий

1. Обсуждение содержания и качества подготовки презентаций и докладов по темам дисциплины
2. Соотношение требований деловой этики с принятой практикой компаний (из опыта работы студентов)
3. Корпоративная культура компаний: необходимая, достаточная или излишняя регламентация поведения сотрудников (из опыта студентов)
2. Деловое общение в условиях интеркультурного взаимодействия: приспосабливаемся к чужим традициям и этикету или придерживаемся своего

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Решение тестовых заданий

Проводится с использованием информационных технологий или бумажных носителей.

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

Каждому студенту отводится на тестирование 40 минут, по 1 минуте на каждое задание. Для каждого студента 40 заданий определяются преподавателем путем случайной выборки из базы тестовых заданий. Оценка результатов тестирования производится по ключу, который имеется в наличии у преподавателя. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы.

При прохождении тестирования и выполнении контрольных срезов пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Подготовка докладов и презентаций

Темы докладов предлагаются для выбора обучающимся в начале семестра. Тематика докладов не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы. Критерии оценки работ, включая объем, структуру, содержание, оформление и др., также доводятся до сведения обучающихся до начала выполнения работы.

Доклад должен состоять из введения, основной части и заключения, общим объемом 5-7 печатных страницы, продолжительностью не более 7-10 минут. Презентация состоит из 15 – 17 слайдов. Презентация должна открываться титульным слайдом с обозначением темы, названием дисциплины, фамилией и номером группы автора. В работе должны присутствовать также слайд с оглавлением, слайд с использованной литературой. В презентации должны отражаться основные понятия, определения, связи, классификации, обобщения. Реферативные слайды не допускаются. Каждый слайд должен иметь заглавие и содержание его раскрывающее. В презентации должны присутствовать даты, рисунки, схемы, графики, таблицы.

Доклад и презентация по выбранной теме должны продемонстрировать глубину понимания студентом данного вопроса и отражать основные понятия, определения, связи, классификации, обобщения. В ходе подготовки реферата необходимо собрать материал по учебникам, конспектам лекций, ресурсам сети Интернет. Основной понятийный аппарат содержится в учебниках, энциклопедиях, словарях. Дополнительную информацию дают монографии, статьи, интернет-источники. Изучение источников заканчивается составлением плана работы, формулировкой наиболее важных тезисов к каждому разделу плана. Тема должна быть раскрыта полно, правильно, и логически связно. Выполнение доклада и презентации по одной из тем является необходимым условием допуска студента к зачету.

Индивидуальный контроль на практическом занятии

Каждому студенту выдается свой собственный, узко сформулированный вопрос. Для ответа на вопрос отводится 5-10 минут. Ответ должен быть четким и кратким, содержащим все основные характеристики описываемого понятия, категории.

Самостоятельная внеаудиторная работа студента

Самостоятельная работа предполагает изучение обучающимися программного учебного материала во внеаудиторное время. Оценивание знаний, умений, навыков или опыта

деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе СРС, может включать:

- работу с учебной литературой по темам, которые были предметом обсуждения на лекциях;
- изучение литературы при подготовке к семинарским занятиям;
- реферирование библиографических источников по вопросам, которые требуют самостоятельного освоения;
- выполнение контрольных заданий вовремя или после изучения темы;
- устные или письменные ответы на предлагаемые вопросы для самопроверки;
- подготовку итогового комплексного задания и др.

Промежуточный контроль

Промежуточный контроль проводится по окончании семестра, в котором изучается дисциплина, в соответствии с рабочим учебным планом по направлению подготовки – в форме экзамена.

Преподаватель на вводной лекции (первом занятии) знакомит обучающихся академической группы с программой учебной дисциплины, порядком определения количества ЗЕ, графиком, формами и процедурой прохождения текущего контроля, а также примерными вопросами для подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль – это форма контроля теоретических знаний, полученных студентом в процессе изучения всей учебной дисциплины или ее части, и умения их применять в практической деятельности. Он должен учитывать выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины, в том числе самостоятельную работу, участие в семинарах, выполнение контрольных работ.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины *

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

Внесены изменения с учетом переименования образовательной организации в Государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» (сокращенное наименование – ГАОУ ВО МГУСиТ), изменением наименований структурных подразделений университета.

Внесение изменений в части формулировок компетенций на основании приказа Минобрнауки России № 1456 от 26 ноября 2020г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол №__ от _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса

(подпись) (Ф.И.О.)

«__» _____ 20__ г.

* Сведения о корректировке рабочей программы даются ежегодно. Если в программу не вносились изменения, то делается запись «изменения не вносились» и подписывается зав. кафедрой без указания даты и № протокола.