

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Александровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.02.2022 15:17:47  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c17b0ff0e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»  
для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»  
направленности (профиля) «Управление качеством в производственно-технологических  
системах»


Рабочая учебная программа по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» включена в основную профессиональную образовательную программу направления подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством» направленности (профиля): «Управление качеством в производственно-технологических системах» решением Президиума Ученого совета  
Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  Н.М.Шемендюк  
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» направленности (профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 9.02.2016 № 92

Составил к.соц.н., д.филол.н., профессор кафедры М. С. Ельчанинов

Согласовано

Директор научной библиотеки  В. Н. Еремина

Согласовано

Начальник управления информатизации  В. В. Обухов

Утверждена на заседании кафедры (разработчика) «Туризм и гостиничное дело»

Протокол № 08 от «04» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)  к.филол.н., доцент Алексеева Н. Д.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Согласовано

Начальник учебно-методического отдела  Н. М. Шемендок

**ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ  
ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**1.1. Цели освоения дисциплины**

Цели освоения дисциплины:

- 1) знать и уметь реализовать коммуникативные и этические компетенции в профессиональной деятельности;
- 2) владеть навыками толерантного отношения к расовым, национальным, гендерным, культурным и религиозным различиям людей;
- 3) владеть навыками социальной и этической экспертизы жизненных ситуаций, проектов и программ в области менеджмента качества.

**1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируется следующая компетенция:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

**1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:**

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<b>Знает:</b> Природу и значение общения, понятие и сущность психологии делового общения, особенности процесса делового общения; особенности взаимодействия между социальными группами в разных социокультурных средах.	Лекции. Разбор конкретных ситуаций. Лекция-диалог	Конспект вопросов лекции
<b>Умеет:</b> Изменять психологическое состояние того или иного субъекта путем применения специальных психологических техник и технологий.	Практические занятия. Семинар-дискуссия. Дебаты. Доклады	Индивидуальный опрос. Оценка сообщений и выступлений на групповом занятии Оценка участия в дискуссии на групповом занятии.

<b>Имеет практический опыт:</b> Решения психологических задач, возникающих в процессе общения с клиентами, подчиненными, коллегами руководителями	Практические занятия. Решение разноуровневых и проблемных задач. Выполнение письменных работ, самостоятельная работа	Тестирование. Коллоквиум. Контрольная работа. Презентация, защита творческих проектов
--	---	--

### 1. Место дисциплины в структуре ООП направления

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к базовой части учебного плана. Её освоение осуществляется в 1 семестре.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
Предшествующие дисциплины		
1	-	
Последующие дисциплины		
1	Социальная психология и педагогика	ОК-6, ОК-7
2	Культурология	ОК-1, ОК-6
3	Конфликтология	ОК-6

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

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	144	144
Зачетных единиц	4	4
Лекции (час)	18	4
Практические (семинарские) занятия (час)	28	10
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	98	126
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	1/4	1/4
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	-	-
Контрольная работа, семестр	-	-

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ  
(РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА  
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**4.1.Содержание дисциплины**

Распределение фонда времени по темам и видам занятий

№ п\п	Наименование разделов по темам	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа	Средства и технологии оценки
		Лекции	Практ. занятия		
	2	3	4	5	6
1	<p>Тема 1. Предмет профессиональной этики и этикета</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Происхождение этики.</li> <li>2. Этика как наука и явление духовной культуры.</li> <li>3. Основные понятия профессиональной этики и этикета.</li> <li>4. Нормативные образцы личности.</li> <li>5. Цель и задачи профессиональной этики.</li> </ol>	1/1	2/2	10/12	Проблемная ситуация, дискуссия, электронная презентация
2	<p>Тема 2. Мораль: сущность, структура, функции</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и сущность морали.</li> <li>2. Структура морали.</li> <li>Функции морали.</li> </ol>	1/0	4/2	10/12	Рефераты, доклады, эссе
3	<p>Тема 3. Основные этические концепции</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Античная этика.</li> <li>2. Средневековая этика.</li> <li>3. Этика Возрождения.</li> <li>4. Этика Нового времени.</li> <li>5. Современная этика.</li> </ol>	2/0	4/0	10/14	Доклады, рефераты, кейс-задачи, дискуссия
4	<p>Тема 4. Профессиональная этика</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Происхождение профессиональной этики.</li> <li>2. Понятие профессиональной этики.</li> </ol>	2/0	4/2	10/14	Электронная презентация, эссе

	3. Виды профессиональной этики.				
5	<p>Тема 5. Предпринимательская этика</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика бизнеса и ее особенности.</li> <li>2. Нравственные традиции российского предпринимательства.</li> <li>3. Различные концепции этики бизнеса.</li> <li>4. Этика бизнеса и социальная ответственность.</li> <li>5. Служебная этика бизнесмена</li> </ol>	2/0	4/0	10/14	Контрольная работа, пресс-релиз, рефераты
6	<p>Тема 6. Этикет как социальное явление</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие этикета.</li> <li>2. Задачи этикета.</li> <li>3. Виды этикета.</li> <li>4. Международный этикет (в странах Европы).</li> <li>5. Международный этикет (в странах Азии).</li> </ol>	2/1	2/2	10/12	Рефераты, доклады, эссе
7	<p>Тема 7. История мирового этикета</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. История мирового этикета.</li> <li>2. Особенности международного этикета.</li> </ol>	2/0	2/0	10/12	Доклады, рефераты, кейс-задачи, дискуссия
8	<p>Тема 8. Требования современного этикета</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приветствия.</li> <li>2. Переговоры и протокольные переговоры.</li> <li>3. Речевой этикет.</li> <li>4. Оформление и использование визитных карточек.</li> </ol>	2/0	2/0	10/12	Электронная презентация, эссе
9	<p>Тема 9. Этикет делового человека</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура знакомств.</li> </ol>	2/0	2/2	10/12	Контрольная работа, пресс-релиз, рефераты

	<p>Приветствие, обращение в деловом мире.</p> <p>2. Оформление и использование визитных карточек.</p> <p>3. Протокольные переговоры и визиты вежливости.</p> <p>4. Культура одежды делового человека.</p> <p>5. Особенности поведения делового человека в обществе.</p> <p>6. Правила поведения за столом.</p> <p>7. Особенности делового общения.</p>				
10	<p>Тема 10. Поведение в общественных местах</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>1. Особенности поведения на улице.</p> <p>2. Особенности поведения в транспорте: личном и общественном.</p> <p>3. Особенности поведения в государственных и негосударственных административных учреждениях.</p> <p>4. Магазин как показатель культуры поведения продавца и покупателя.</p> <p>5. Поведение в театре, на концерте.</p>	2/2	2/0	8/12	Кейс-задачи, дискуссия, тест
ИТОГО:		18/4	28/10	98/126	экзамен

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Формы проведения	Объем часов
1	Тема 1. Предмет профессиональной этики и этикета	Решение проблемных задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	2/2
2	Тема 2. Мораль: сущность,	Решение проблемных	4/2



	структура, функции	задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	
3	Тема 3. Основные этические концепции	Решение проблемных задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	4/0
4	Тема 4. Профессиональная этика	Решение проблемных задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	4/2
5	Тема 5. Предпринимательская этика	Решение проблемных задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	4/0
6	Тема 8. Этикет как социальное явление	Решение проблемных задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	2/2
7	Тема 9. История мирового этикета	Решение проблемных задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	2/0
8	Тема 10. Требования современного этикета	Решение проблемных задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	2/0
9	Тема 11. Этикет делового человека	Решение проблемных задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	2/2
10	Тема 12. Поведение в общественных местах	Решение проблемных задач, семинар- дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.	2/0
Итого			28/10

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа выполняется студентом в течение 3 семестра. Объём часов, отводимый учебным планом для самостоятельной работы студента, составляет 87 часов по дневной форме обучения.

Самостоятельная работа студентов проводится во внеаудиторное время. Самостоятельная работа осуществляется по всем темам дисциплины, по которым требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый материал в объеме запланированных часов и должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Контроль самостоятельной работы осуществляется преподавателем, ведущим семинарские занятия.

### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ОК-6	Тема 1. Предмет профессиональной этики и этикета.  Изучение рабочей программы дисциплины и методических рекомендаций по ее изучению. Знакомство с основной и дополнительной литературой. Подготовка к групповому занятию	Конспект, глоссарий	Письменная работа, собеседование	10/12
ОК-6	Тема 2. Мораль: сущность, структура, функции.  Разработка презентаций по теме, подготовка сообщений и докладов. Подготовка выступлений по вопросам группового занятия	Доклад, презентация	Презентация, дискуссия, письменная работа	10/12
ОК-6	Тема 3. Основные этические концепции.  Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка докладов, презентаций и рефератов по теме. Подготовка к групповому занятию	Конспект, реферат	Собеседование, дискуссия	10/14

ОК-6	Тема 4.Профессиональная этика.  Разработка презентаций по теме, подготовка сообщений и докладов. Подготовка выступлений по вопросам группового занятия	Научное сообщение по теме, эссе	Собеседование, контрольная работа	10/14
ОК-6	Тема 5. Предпринимательская этика.  Разработка рефератов, докладов и научных сообщений по теме. Подготовка к групповому занятию	Доклад, презентация	Проверка доклада и его оценка, кейс-задачи, тест	10/14
ОК-6	Тема 6. Этикет как социальное явление.  Разработка презентаций по теме, подготовка сообщений и докладов. Подготовка выступлений по вопросам группового занятия	Тезаурус, подготовка к ролевой игре	Ролевая игра, кейс-задачи по тезаурусу	10/12
ОК-6	Тема 7. История мирового этикета.  Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка докладов, презентаций и рефератов по теме. Подготовка к групповому занятию	Доклад, презентация	Проверка доклада и его оценка, кейс-задачи	10/12
ОК-6	Тема 8. Требования современного этикета.  Разработка презентаций по теме, подготовка сообщений и докладов. Подготовка выступлений по вопросам группового занятия	Доклад, презентация, подготовка к дебатам	Презентация, дебаты	10/12
ОК-6	Тема 9. Этикет делового человека.  Разработка рефератов, докладов и научных сообщений по теме. Подготовка к групповому занятию	Реферат, презентация, глоссарий	Проверка реферата и его оценка, эссе	10/12
ОК-6	Тема 10. Поведение в общественных местах.  Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка докладов, презентаций и	Доклад, презентация	Проверка доклада и его оценка, кейс-задачи, тест	8/12

	рефератов по рекомендованной теме			
Итого				98/126

### Рекомендуемая литература для самостоятельной работы

1. Деловое общение[Электронный ресурс] : учеб.пособие [для вузов] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 524 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>.
2. Кузнецов, И. Н. Современный этикет[Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 495 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430551>.
3. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учеб.для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 420 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882329>.
4. Блинов, А. О. Этика деловых отношений [Текст] : учеб/ для бакалавров / А. О. Блинов, И. Е. Лыскова.- М. :КноРус, 2017. – 176 с.
5. Бреннен, Л. Деловой этикет [Текст] / Л. Бреннен ; [пер. с англ. Ю. О. Анохиной]. – М. : РИПОЛ классик, 2008. – 462 с.
6. Скворцов, А. А. Этика [Текст] : учеб.для бакалавров по гуманитар. направлениям и специальностям / А. А. Скворцов ; под общ. ред. А. А. Гусейнова ; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : ЮРАЙТ, 2014. – 310 с.
7. Усов, В. В. Деловой этикет [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования / В. В. Усов. – 2-е изд., стер. – М. : Академия, 2008. – 400 с.
8. Этика [Текст] : учебник для бакалавров / под общей ред. А. А. Гусейнова. – М. : Юрайт, 2016. – 460 с.

### Содержание заданий для самостоятельной работы

#### Темы письменных работ

1. Система этического знания: теоретическая и нормативная этика.
2. Теории происхождения морали.
3. Роль профессиональной этики в современном обществе.
4. Деловой этикет.
5. Нравственные традиции российских предпринимателей.
6. Поведение сотрудников в организации.
7. Корпоративная этика.
8. Этика международного бизнеса.
9. Управленческая этика.
10. Международные принципы профессиональной этики журналиста.
11. Национальный этикет стран Востока.
12. Профессиональная этика работника сферы туризма.
13. Профессиональная этика в области культуры.

14. Международный бизнес в условиях различных культур.
15. Влияние православной этики на экономическое поведение людей.
16. Концепции этики справедливости.
17. Особенности современной этики российского бизнеса.
18. Этика взаимоотношений руководитель/подчиненный.
19. Этика ведения переговоров.
20. Трудовая этика в России.

### **Тест для самоконтроля**

#### **1. Определение морали:**

- а) основные понятия морального сознания личности;
- б) обычай, нравственные высшие ценности, направляющие нравственную жизнь общества и человека;
- в) совокупность исторически сложившихся принципов, правил поведения людей в обществе.

#### **2. Для чего нужны моральные нормы?**

- а) для контроля за поведением людей в обществе;
- б) для воплощения моральных принципов;
- в) для контроля за выполнением моральных норм в обязательном (законодательном) порядке.

#### **3. В каких двух видах рассматривают мораль:**

- а) моральное измерение личности;
- б) моральное измерение общественных норм;
- в) моральное измерение общественности.

#### **4. Дайте определение общественной этики:**

- а) область философского знания, преследующая форма нравственных отношений людей;
- б) совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу;
- в) совокупность норм поведения предпринимателя деловой этикет.

#### **5. Понятие трудового коллектива:**

- а) организационное объединение людей, направленное на достижение общественно значимых целей на производстве;
- б) преобладающий в коллективе психологический настрой, проявляющийся во взаимоотношениях людей;
- в) преобладающий настрой в коллективе, проявляющийся в отношении людей к работе.

#### **6. Виды морально–психологического климата:**

- а) здоровый;
- б) неблагоприятный;
- в) дружный.

#### **7. Что включает в себя корпоративная культура:**

- а) философию предприятия;
- б) миссию предприятия;
- в) задачи предприятия.

#### **8. Понятие этикета:**

- а) совокупность общих правил поведения;

б) совокупность правил поведения, характеризующих внешние проявления отношений к людям;

в) совокупность норм, правил поведения, обусловленных служебным положением работника.

**9. Этика делового общения «по горизонтали» - это:**

а) общение руководителя и подчиненных;

б) общение между сотрудниками;

в) общение в профессиональной среде.

**10. Дайте определение переговоров:**

а) деловое общение с целью достижения совместного решения;

б) деловое общение с целью извлечения выгоды;

в) общение между друзьями.

**11. Выберите важнейшее качество предпринимателя с точки зрения этики:**

а) знания;

б) следование морально-этическим ценностям;

в) квалификация.

**12. Сколько различают основных видов визитных карточек?**

а) 12;

б) 3;

в) 6.

**13. Основные виды приема:**

а) «коктейль»;

б) «обед»;

в) «ужин»;

г) «встреча».

**14. «Обед» как вид приема – это:**

а) мероприятие, начинающееся в 21.00 вечера, форма одежды деловая;

б) наиболее почетный вид приема, который начинается с 19.00 до 21.00;

в) прием, начинающийся в 17.00 –18.00 и продолжающийся около 2-х часов.

**15. Важная часть делового этикета:**

а) дипломатический этикет;

б) речевой этикет;

в) манера разговора.

**16. Нормы служебной субординации:**

а) обязательное подчинение младших старшим;

б) финансовые права и обязанности;

в) правила служебной дисциплины.

**17. Управленческая этика по-другому называется:**

а) этика предпринимательства;

б) этика менеджмента;

в) этика деловых отношений.

**18. Демократический стиль руководства:**

а) людей заставляют трудиться с помощью принуждения, строгого контроля, руководитель держит в руках все управление;

б) труд сотрудников – ответственный процесс, при благоприятных условиях труда люди берут на себя часто ответственность, руководитель приводит к соответствию цели своих подчиненных с целями фирмы;

в) руководитель не доверяет подчиненным, решает сам все проблемы, давая подчиненным только распоряжения. Подчиненные привыкают быть только исполнителями.

**19. Общее правило беседы за столом:**

а) разговор на «острую тему»;

б) разговор «по делу»;

в) остроумная и легкая беседа.

**20. В какой стране зародился этикет?**

а) Италия;

б) Англия;

в) Франция.

**21. Какой тон разговора характерен для светского этикета?**

а) игривый;

б) естественный;

в) педантичный.

**22. Месторасположение вилки на столе:**

а) справа от тарелки;

б) слева от тарелки;

в) на тарелке.

**23. Месторасположение ножа:**

а) справа от тарелки;

б) слева от тарелки;

в) приносят потом.

**24. Основное правило в деловой одежде для мужчин**

а) чистая, выглаженная одежда делового стиля;

б) костюм в полоску или геометрический рисунок;

в) дорогая одежда в спортивном стиле.

**25. Что необходимо для хорошего слушателя:**

а) никаких побочных мыслей;

б) концентрация только на той теме, о которой идет речь;

в) готовить в уме контраргументы.

**26. Форма делового письма:**

а) письмо–отказ;

б) письмо к родным;

в) письмо-напоминание.

**27. Что такое имидж?**

а) совокупность черт внешнего облика;

б) манера поведения;

в) желание нравиться другим.

**28. Особенности поведения в театре:**

а) громкие разговоры;

б) в театр первым входит мужчина;

в) соблюдение мимики.

**29. Требования, предъявляемые к речи профессионала в сфере туризма:**

- а) болтливость;
- б) обилие профессиональных слов, не относящихся к делу;
- в) ясность, доходчивость.

**30. Выберите важнейшее качество руководителя туристской фирмы с точки зрения этики:**

- а) знания;
- б) следование морально–этическим ценностям;
- в) квалификация.

### Вопросы для собеседования

1. Виды профессиональной этики.
2. Концепции предпринимательской этики.
3. Кодексы профессиональной этики.
4. Корпоративная этика.
5. Правила эффективного руководства.
6. Нравственные традиции российского предпринимательства.
7. Деловая этика бизнесмена.
8. Социальная ответственность предпринимателя.
9. Особенности этики бизнеса.
10. Этика деловых переговоров.
11. Морально-психологический климат в коллективе.
12. Место и роль лидера в трудовом коллективе.
13. Формальное и неформальное лидерство.
14. Особенности управленческой этики.
15. Этикет как социальное явление.
16. Виды этикета.
17. История мирового этикета.
18. Особенности международного этикета.
19. Культура одежды делового человека.
20. Жесты и движения делового человека.

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1. Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Лекция-дискуссия	Тема 1. Предмет профессиональной этики и этикета	
Обсуждение проблемной ситуации		Тема 6. Этика деловых отношений в туристской индустрии



Деловая (ролевая игра)		Тема 8. Этикет как социальное явление
Слайд-лекции	Тема 11. Этикет делового человека.	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте. От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

## **6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях, лабораторных работах**

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

## Содержание заданий для практических занятий

### Темы письменных работ и докладов

1. Поведение на улице.
2. Культура поведения за столом.
3. Правила деловой переписки.
4. Этикет общения на работе.
5. Протокол и этикет в деловом общении.
6. Этикет телефонного разговора.
7. Этикет зарубежных путешествий.
8. Использование мобильных телефонов в общественных местах.
9. Правила хорошего тона в быту.
10. Оформление и использование визитных карточек.
11. Виды визитных карточек и их характеристика.
12. Культура знакомств.
13. Этикет презентации.
14. Профессиональная этика в сфере обслуживания.
15. Моральные качества субъектов предпринимательской деятельности.
16. Этические аспекты рекламы.
17. Этика деловой женщины.
18. Культура одежды деловой женщины.
19. Проблемы преуспевающей женщины.
20. Типы руководства.

## ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ (ГРУППОВЫЕ) ЗАДАНИЯ

### 1. КЕЙС

#### ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ СОВЕЩАНИЙ

Этикет (от франц. *etiquette*) — это установленный порядок поведения где-либо. Таково наиболее общее определение этикета. Культура поведения — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. В этой главе понятие «культура делового общения» будем рассматривать как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин «культура» в широком смысле гораздо объемнее понятия «деловой этикет», который относится к категории «культура» как особенное к общему.

Деловой этикет— важнейшая сторона профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание этикета — необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Почти 70% выгодных для отечественных предпринимателей сорвавшихся сделок не состоялись из-за того, что российские бизнесмены не

знают правил делового общения и не владеют культурой поведения. Эта цифра подтверждается и мировым опытом. Так, еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми».

Деловые беседы, совещания надо стараться проводить за час — полтора. Если сроки совещания затягиваются — значит, оно плохо подготовлено. От этого может быть больше вреда, чем пользы. Совещания отнимают уйму времени и не оставляют времени для работы. Коллективное решение вопросов — исключение из правил, а не правило. Нет необходимости сразу всем руководителям нести ответственность за все дела. Коллективная ответственность, как правило, проваливает решение вопроса. Каждый должен отвечать за свой участок работы. Не получится толкового обсуждения вопроса, если на беседу, совещание вы пригласите 20—30 человек. Выступлений будет много, результатов, как правило, никаких. Если

вы хотите решить серьезную проблему, то пригласите тех специалистов, которых она непосредственно касается. Дайте им высказаться по очереди. Первым пусть выскажут свое мнение «нижние чины», затем дайте слово главным специалистам. Не разрешайте никому прерывать речь выступающего.

Старайтесь проводить совещания регулярно: в одни и те же дни, в одно и то же время, в одном и том же помещении (комнате, зале). В противном случае вам никогда не удастся всех собрать.

Для ответственного совещания свою речь, доклад готовьте сами. Не отводите себе роль озвучивающего средства. Специалисты сразу же поймут, владеете ли вы той или иной проблемой. Завершая совещание, сами подведите итоги, соотнесите окончательное решение с поставленными задачами, корректно оцените прозвучавшие на совещании предложения. Итак, успех фирмы, предприятия, организации тесно связан с этикетом и культурой поведения. Для хорошего овладения деловым этикетом, культурой поведения требуются время, желание и настойчивость, постоянные тренировки поведения в различных условиях вашей деятельности, чтобы знания перешли в навыки, привычки. Тогда ваша реакция на любое действие, любой ход оппонента, развитие ситуаций будет соответствовать правилам хорошего тона, делового этикета, требованиям культуры поведения в данной ситуации. Этикет и культура делового общения — ключ к вашему успеху в сфере предпринимательства, в деловой карьере.

Во время совещания сотрудник совершает различные действия:

- не может спокойно усидеть на одном месте;
- теребит края одежды, стряхивает с нее пыль, снимает соринки (реальные или мнимые);
- перебирает пальцами, потирает руки;
- трогает голову, поправляет волосы;
- касается различных частей лица – рта, глаз, ушей, носа;
- играет с какими-либо предметами (поправляет манжету рубашки или ремешок часов, перебирает листки, завязывает или перевязывает шнурки и т. д.);
- не может сдержать появляющуюся дрожь в коленях;
- стремится как бы спрятать свое тело, вывести его из вашего поля зрения (облокачивается на шкаф, при этом фактически прячась за ним, разваливается на стуле или кресле, съезжая с него под стол, и т. п.).

Что означают эти жесты и движения?

*Вопросы для обсуждения*

1. Как подготовить деловое совещание?

2. Нужно ли это совещание?
3. Что вы хотите на нем решить?
4. Нельзя ли решить эти вопросы лично вам?
5. Сколько человек, кого конкретно пригласите на него?
6. Сколько времени потребует обсуждение вопроса?

## **2. РОЛЕВАЯ ИГРА**

### **ПРАВИЛА БЕСЕДЫ И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

Цель: знакомство студентов с правилами беседы, культурой речи и техникой публичного выступления.

Задачи:

- раскрыть основы культуры речи;
- определить основные правила беседы;
- формировать знания о культуре речи в контексте профессиональной этики и этикета;
- развивать умение выражать и отстаивать свою точку зрения.

Средство обучения:

учебное пособие Соловьева Э.Я. «Современный этикет», учебник под редакцией Лавриненко В.Н. «Психология и этика делового общения», книга Карнеги Д. «Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично», учебное пособие Зарецкой Е.Н. «Риторика. Теория и практика речевой коммуникации».

Действующие лица беседы:

- участники беседы;
- ораторы;
- эксперты.

Ролевая игра

Дидактическая задача: семинар проводится в форме игры, которая называется ролевой, поэтому студенты должны забыть, что они являются студентами и исполнить роли других людей.

Группа делится на две подгруппы: 1) участников беседы; 2) ораторов; 3) экспертов.

Деловая беседа – процесс общения с использованием вербальной и невербальной связей, направленный на решение вопросов производственной деятельности. Правила подготовки и проведения деловой беседы представляют собой основные действия, предпринимаемые в определенной последовательности и взаимосвязи, направленные на достижение цели беседы и создание положительного образа участников.

Напомним, что под вербальной связью понимается словесное осмысленное общение, в процессе которого используется, главным образом, вербальный осмысленный материал (слова, фразы, тексты), а также отдельные элементы невербального осмысленного материала (рисунки, фотографии и т. п.). Под невербальной связью понимается взаимодействие людей в процессе общения через жестовую, несловесную информацию.

Навыки ведения беседы возможно отрабатывать в любой приемлемой для этого обстановке. В качестве тренировочного «полигона» можно использовать бытовую беседу с родственниками,

друзьями, знакомыми, поскольку с определенным допущением и корректировкой, исключаяющей производственный уклон, правила ведения деловой беседы применимы и в повседневной обстановке. Естественно, любую встречу с коллегами в производственной обстановке можно использовать для тренинга проведения деловой беседы. Разумеется, важным инструментом тренинга деловой беседы является ролевая игра.

Первая подгруппа – участники беседы – пишет сценарий деловой беседы. Их задачей является не просто написание текста, а составление сценария, подходящего для деловой беседы, в ходе которой будет обсуждаться конкретная проблема бизнеса. Основные правила написания сценария деловой беседы таковы: пишите цифры прописью, подчеркивайте главные слова, оставляйте большие поля, избегайте местоимений, используйте простые слова и простые утвердительные предложения. Среди основных слагаемых произнесения речи можно выделить уверенность в себе, ораторское искусство и поведение на трибуне.

Вторая подгруппа – ораторы. Они должны показать образцы культуры речи во время публичного выступления. В частности, выступление на радио имеет ряд преимуществ, связанных с массовостью радиоаудитории, но у него есть свои особенности, которые стоит учитывать при произнесении речи на радио. Стремитесь излагать только факты и используйте возможности собственного голоса. Выступая на телевидении, старайтесь следить за своими жестами и мимикой, стремитесь оставаться спокойным и обязательно следите за временем.

Третья группа – эксперты – призвана сделать мотивированное заключение по результатам игры. Ее задача на этапе внутригрупповых обсуждений – попытаться самим взвесить все «за» и «против», в процессе выступлений – внимательно слушать и замечать сильные и слабые стороны в выступлениях ораторов, а после публичных выступлений вынести вердикт: какая команда ораторов выступала лучше, как были построены выступления команд, что понравилось/не понравилось экспертам.

Преподавателю достается роль судьи. Его задача объявлять порядок выступлений, заострять внимание на более важных и дискуссионных моментах, и подводить окончательные итоги.

Очень часто руководству и специалистам фирм наразного рода мероприятиях приходится обращаться к аудитории с кратким выступлением. Подготовьте подобное выступление по указанным поводам:

- Церемония открытия нового офиса.
- Праздничный ужин по поводу крупных достижений компании.
- Юбилейные мероприятия фирмы.
- Презентация инновационных товаров.
- Открытие выставки достижений компании.

## 2. Культура речи и публичное выступление

Знание правил и обладание навыками риторики, т. е. теории построения, подготовки и доведения до слушателей публичного выступления в различных формах, позволяют смоделировать его ход, спрогнозировать возможную реакцию слушателей, а также наметить способы использования стилистических форм повышения выразительности речи, основных правил культуры дискуссии.

Как уже отмечалось, деловому человеку достаточно часто приходится сталкиваться с необходимостью публичного выступления. Однако многие люди пренебрегают подготовительной стадией, излишне самоуверенно полагаясь на собственный опыт или ссылаясь на чрезмерную занятость другими вопросами. В связи с этим следует подчеркнуть, что хорошо подготовленное

публичное выступление — это, с одной стороны, знак уважения к аудитории, а, с другой — возможность заявить о себе как о хорошем специалисте и интересном человеке.

Подготовка к публичному выступлению включает три основные группы правил, которые можно условно разделить по хронологическому принципу:

- 1) предварительная отработка навыков риторики;
- 2) непосредственная подготовка к публичному выступлению;
- 3) изучение навыков поведения во время выступления.

Предварительная отработка навыков риторики может предусматривать несколько искусственных приемов, позволяющих поддерживать оратору повседневную общую готовность к работе с аудиторией. Эти приемы могут помочь человеку не только в его деловых отношениях, но и развить навыки хорошего рассказчика в сфере непрофессионального, бытового общения. Попутно хотелось бы отметить, что практически все из приведенных ниже приемов отработки навыков риторики могут успешно применяться при изучении иностранных языков, а также для дополнительной тренировки навыков языковой подготовки.

В качестве искусственных приемов, позволяющих поддерживать общую готовность к работе с аудиторией, могут использоваться следующие:

- Выступление перед воображаемой группой слушателей с предварительно заданными тематикой и составом аудитории.
- Краткое изложение выбранного текста.
- Использование аудио- или видеозаписи собственных выступлений.
- Отработка определений каких-либо терминов и понятий, используемых в сфере профессиональной деятельности оратора.
- Использование опыта ведущих ораторов. Специалистам, которым по роду своей деятельности приходится часто выступать, следует обратить внимание на те способы построения доклада, стилистику выступления, особенности применения средств повышения выразительности речи, которые встречаются в практике хороших ораторов.

Таким образом, навыки ведения деловой беседы и публичного выступления не приходят в результате механического заучивания правил. Овладение искусством их проведения происходит путем неоднократного тренинга как в процессе обучения, так и профессиональной деятельности.

### **6.3. Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.**

### **6.4. Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.**

## **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции и (или ее части)	Тип контроля (текущий, промежуточный)	Вид контроля (устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.)	Количество элементов (количество вопросов, заданий), шт.
ОК-6	Текущий	Устный опрос	1-30
ОК-6	Текущий	Письменный ответ	1-30
ОК-6	Промежуточный	Тест	1-80

**7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
<p><b>Знает:</b>  <b>ОК-6.</b> Природу и значение общения, понятие и сущность психологии делового общения, особенности процесса делового общения; особенности взаимодействия между социальными группами в разных социокультурных средах</p>	<p><i>Вопросы для опроса</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система этического знания: теоретическая и нормативная этика.</li> <li>2. Теории происхождения морали.</li> <li>3. Роль профессиональной этики в современном обществе.</li> <li>4. Деловой этикет.</li> <li>5. Нравственные традиции российских предпринимателей.</li> <li>6. Поведение сотрудников в организации.</li> <li>7. Корпоративная этика.</li> <li>8. Этика международного бизнеса.</li> <li>9. Управленческая этика.</li> <li>10. Международные принципы профессиональной этики.</li> </ol> <p><i>Задания для письменного ответа</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды профессиональной этики.</li> <li>2. Концепции предпринимательской этики.</li> <li>3. Кодексы профессиональной этики.</li> <li>4. Корпоративная этика.</li> <li>5. Правила эффективного руководства.</li> <li>6. Нравственные традиции российского предпринимательства.</li> <li>7. Деловая этика бизнесмена.</li> <li>8. Социальная ответственность предпринимателя.</li> <li>9. Особенности этики бизнеса.</li> <li>10. Этика деловых переговоров.</li> </ol> <p><i>Вопросы для теста</i></p>

**1. Определение морали:**

- а) основные понятия морального сознания личности;
- б) обычай, нравственные высшие ценности, направляющие нравственную жизнь общества и человека;
- в) совокупность исторически сложившихся принципов, правил поведения людей в обществе.

**2. Для чего нужны моральные нормы?**

- а) для контроля за поведением людей в обществе;
- б) для воплощения моральных принципов;
- в) для контроля за выполнением моральных норм в обязательном (законодательном) порядке.

**3. В каких двух видах рассматривают мораль:**

- а) моральное измерение личности;
- б) моральное измерение общественных норм;
- в) моральное измерение общественности.

**4. Дайте определение общественной этики:**

- а) область философского знания, преследующая форма нравственных отношений людей;
- б) совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу;
- в) совокупность норм поведения предпринимателя деловой этикет.

**5. Понятие трудового коллектива:**

- а) организационное объединение людей, направленное на достижение общественно значимых целей на производстве;
- б) преобладающий в коллективе психологический настрой, проявляющийся во взаимоотношениях людей;
- в) преобладающий настрой в коллективе, проявляющийся в отношении людей к работе.

**6. Виды морально–психологического климата:**

- а) здоровый;
- б) неблагоприятный;
- в) дружный.

**7. Что включает в себя корпоративная культура:**

- а) философию предприятия;
- б) миссию предприятия;
- в) задачи предприятия.

**8. Понятие этикета:**

- а) совокупность общих правил поведения;
- б) совокупность правил поведения, характеризующих внешние проявления отношений к людям;



	<p>в) совокупность норм, правил поведения, обусловленных служебным положением работника.</p> <p><b>9. Этика делового общения «по горизонтали» - это:</b></p> <p>а) общение руководителя и подчиненных;  б) общение между сотрудниками;  в) общение в профессиональной среде.</p> <p><b>10. Дайте определение переговоров:</b></p> <p>а) деловое общение с целью достижения совместного решения;  б) деловое общение с целью извлечения выгоды;  в) общение между друзьями.</p>
<p><b>Умеет:</b>  <b>ОК-6.</b>Изменять психологическое состояние того или иного субъекта путем применения специальных психологических техник и технологий</p>	<p><i>Вопросы для опроса</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Национальный этикет стран Востока.</li> <li>2. Профессиональная этика работника сферы туризма.</li> <li>3. Профессиональная этика в области культуры.</li> <li>4. Международный бизнес в условиях различных культур.</li> <li>5. Влияние православной этики на экономическое поведение людей.</li> <li>6. Концепции этики справедливости.</li> <li>7. Особенности современной этики российского бизнеса.</li> <li>8. Этика взаимоотношений руководитель/подчиненный.</li> <li>9. Этика ведения переговоров.</li> <li>10. Трудовая этика в России.</li> </ol> <p><i>Задания для письменного ответа</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Морально-психологический климат в коллективе.</li> <li>2. Место и роль лидера в трудовом коллективе.</li> <li>3. Формальное и неформальное лидерство.</li> <li>4. Особенности управленческой этики.</li> <li>5. Этикет как социальное явление.</li> <li>6. Виды этикета.</li> <li>7. История мирового этикета.</li> <li>8. Особенности международного этикета.</li> <li>9. Культура одежды делового человека.</li> <li>10. Жесты и движения делового человека.</li> </ol> <p><i>Вопросы для теста</i></p> <p><b>1. Выберите важнейшее качество предпринимателя с точки зрения этики:</b></p> <p>а) знания;</p>

- б) следование морально–этическим ценностям;
- в) квалификация.

**2. Сколько различают основных видов визитных карточек?**

- а) 12;
- б) 3;
- в) 6.

**3. Основные виды приема:**

- а) «коктейль»;
- б) «обед»;
- в) «ужин»;
- г) «встреча».

**4. «Обед» как вид приема – это:**

- а) мероприятие, начинающееся в 21.00 вечера, форма одежды деловая;
- б) наиболее почетный вид приема, который начинается с 19.00 до 21.00;
- в) прием, начинающийся в 17.00 –18.00 и продолжающийся около 2-х часов.

**5. Важная часть делового этикета:**

- а) дипломатический этикет;
- б) речевой этикет;
- в) манера разговора.

**6. Нормы служебной субординации:**

- а) обязательное подчинение младших старшим;
- б) финансовые права и обязанности;
- в) правила служебной дисциплины.

**7. Управленческая этика по-другому называется:**

- а) этика предпринимательства;
- б) этика менеджмента;
- в) этика деловых отношений.

**8. Демократический стиль руководства:**

- а) людей заставляют трудиться с помощью принуждения, строгого контроля, руководитель держит в руках все управление;
- б) труд сотрудников – ответственный процесс, при благоприятных условиях труда люди берут на себя часто ответственность, руководитель приводит к соответствию цели своих подчиненных с целями фирмы;
- в) руководитель не доверяет подчиненным, решает сам все проблемы, давая подчиненным только распоряжения. Подчиненные привыкают быть только исполнителями.

**9. Общее правило беседы за столом:**

- а) разговор на «острую тему»;
- б) разговор «по делу»;

	<p>в) остроумная и легкая беседа.</p> <p><b>10. В какой стране зародился этикет?</b></p> <p>а) Италия;  б) Англия;  в) Франция.</p>
<p><b>Имеет практический опыт:</b></p> <p><b>ОК-6.</b> Решения психологических задач, возникающих в процессе общения с клиентами, подчиненными, коллегами руководителями</p>	<p><i>Вопросы для опроса</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и сущность профессиональной этики.</li> <li>2. Виды профессиональной этики.</li> <li>3. Концепции предпринимательской этики.</li> <li>4. Кодексы профессиональной этики.</li> <li>5. Корпоративная этика.</li> <li>6. Правила эффективного руководства.</li> <li>7. Нравственные традиции российского предпринимательства.</li> <li>8. Деловая этика бизнесмена.</li> <li>9. Социальная ответственность предпринимателя.</li> <li>10. Особенности этики бизнеса.</li> </ol> <p><i>Задания для письменного ответа</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила деловой переписки.</li> <li>2. Этикет общения на работе.</li> <li>3. Протокол и этикет в деловом общении.</li> <li>4. Этикет телефонного разговора.</li> <li>5. Этикет зарубежных путешествий.</li> <li>6. Использование мобильных телефонов в общественных местах.</li> <li>7. Правила хорошего тона в быту.</li> <li>8. Оформление и использование визитных карточек.</li> <li>9. Виды визитных карточек и их характеристика.</li> <li>10. Этикет презентации.</li> </ol> <p><i>Вопросы для теста</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Какой тон разговора характерен для светского этикета?</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) игривый;</li> <li>б) естественный;</li> <li>в) педантичный.</li> </ol> </li> <li><b>2. Месторасположение вилки на столе:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) справа от тарелки;</li> <li>б) слева от тарелки;</li> <li>в) на тарелке.</li> </ol> </li> <li><b>3. Месторасположение ножа:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) справа от тарелки;</li> <li>б) слева от тарелки;</li> </ol> </li> </ol>

	<p>в) приносят потом.</p> <p><b>4. Основное правило в деловой одежде для мужчин</b></p> <p>а) чистая, выглаженная одежда делового стиля;  б) костюм в полоску или геометрический рисунок;  в) дорогая одежда в спортивном стиле.</p> <p><b>5. Что необходимо для хорошего слушателя:</b></p> <p>а) никаких побочных мыслей;  б) концентрация только на той теме, о которой идет речь;  в) готовить в уме контраргументы.</p> <p><b>6. Форма делового письма:</b></p> <p>а) письмо–отказ;  б) письмо к родным;  в) письмо-напоминание.</p> <p><b>7. Что такое имидж?</b></p> <p>а) совокупность черт внешнего облика;  б) манера поведения;  в) желание нравится другим.</p> <p><b>8. Особенности поведения в театре:</b></p> <p>а) громкие разговоры;  б) в театр первым входит мужчина;  в) соблюдение мимики.</p> <p><b>9. Требования, предъявляемые к речи профессионала в сфере туризма:</b></p> <p>а) болтливость;  б) обилие профессиональных слов, не относящихся к делу;  в) ясность, доходчивость.</p> <p><b>10. Выберите важнейшее качество руководителя туристской фирмы с точки зрения этики:</b></p> <p>а) знания;  б) следование морально–этическим ценностям;  в) квалификация.</p>

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (далее–задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

### **7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **Критерии оценивания компетенций**

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий,

требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

### Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

### Фонд оценочных средств для аттестации по дисциплине

1. Проблема происхождения морали.
2. Понятие, сущность и функции морали.
3. Этика как наука.
4. Категории морали и этики.
5. Золотое правило нравственности.
6. Основные характеристики нравственного идеала.
7. Нормативные образцы личности.
8. Этика Платона.
9. Этика Аристотеля.
10. Христианская этика.
11. Этика Возрождения.
12. Этика И. Канта.
13. Этика утилитаризма.

14. Этика прагматизма.
15. Этика Ф. Ницше.
16. Этика экзистенциализма.
17. Эволюционная этика.
18. Экологическая этика.
19. Происхождение профессиональной этики.
20. Понятие и сущность профессиональной этики.
21. Виды профессиональной этики.
22. Концепции предпринимательской этики.
23. Кодексы профессиональной этики.
24. Корпоративная этика.
25. Правила эффективного руководства.
26. Нравственные традиции российского предпринимательства.
27. Деловая этика бизнесмена.
28. Социальная ответственность предпринимателя.
29. Особенности этики бизнеса.
30. Этика деловых переговоров.
31. Морально-психологический климат в коллективе.
32. Место и роль лидера в трудовом коллективе.
33. Формальное и неформальное лидерство.
34. Особенности управленческой этики.
35. Этикет как социальное явление.
36. Виды этикета.
37. История мирового этикета.
38. Особенности международного этикета.
39. Культура одежды делового человека.
40. Жесты и движения делового человека.
41. Поведение на улице.
42. Культура поведения за столом.
43. Правила деловой переписки.
44. Этикет общения на работе.
45. Протокол и этикет в деловом общении.
46. Этикет телефонного разговора.
47. Этикет зарубежных путешествий.
48. Использование мобильных телефонов в общественных местах.
49. Правила хорошего тона в быту.
50. Оформление и использование визитных карточек.
51. Виды визитных карточек и их характеристика.
52. Культура знакомств.
53. Этикет презентации.
54. Профессиональная этика в сфере обслуживания.
55. Моральные качества субъектов предпринимательской деятельности.
56. Этические аспекты рекламы.
57. Этика деловой женщины.
58. Культура одежды деловой женщины.
59. Проблемы преуспевающей женщины.
60. Типы руководства.
61. Имидж руководителя.
62. Этика взаимоотношений с конкурентами.
63. Протокольные переговоры.
64. Особенности общения через переводчика.
65. Поведение в магазине, в транспорте.

66. Поведение в театре, кинотеатре, на концерте.
67. Сервировка стола.
68. Правила электронной деловой корреспонденции.
69. Правила поиска работы.
70. Правила собеседования.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Списки основной литературы**

1. Деловое общение[Электронный ресурс] : учеб.пособие [для вузов] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 524 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>.
2. Кузнецов, И. Н. Современный этикет[Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 495 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430551>.
3. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учеб.для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 420 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882329>.

#### **Списки дополнительной литературы**

4. Блинов, А. О. Этика деловых отношений [Текст] : учеб/ для бакалавров / А. О. Блинов, И. Е. Лыскова.- М. :КноРус, 2017. – 176 с.
5. Бреннен, Л. Деловой этикет [Текст] / Л. Бреннен ; [пер. с англ. Ю. О. Анохиной]. – М. : РИПОЛ классик, 2008. – 462 с.
6. Скворцов, А. А. Этика [Текст] : учеб.для бакалавров по гуманитар. направлениям и специальностям / А. А. Скворцов ; под общ. ред. А. А. Гусейнова ; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : ЮРАЙТ, 2014. – 310 с.
7. Усов, В. В. Деловой этикет [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования / В. В. Усов. – 2-е изд., стер. – М. : Академия, 2008. – 400 с.
8. Этика [Текст] : учебник для бакалавров / под общей ред. А. А. Гусейнова. – М. : Юрайт, 2016. – 460 с.

### **8.2. Интернет-ресурсы**

1. ГАРАНТ.РУ [Электронный ресурс] : информационно-правовой портал. - Режим доступа: <http://garant.ru/>. - Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана



3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

**9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений для настольных компьютеров.	Проведение лекции-визуализации. Оформление работ, рефератов, подготовка презентаций, докладов

**10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.



