

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гуныко Юлия Александровна

« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.23 Профессиональная этика и этикет

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Цель освоения дисциплины (модуля) «Профессиональная этика и этикет» являются обеспечение теоретико-практическими знаниями и умениями обучающихся через усвоение ими общих основ профессиональной этики и служебного этикета, необходимых для овладения навыками самостоятельного анализа различного рода социальных и профессиональных задач, возникающих в процессе общения и совместной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Понимает сущность коррупции как противозаконного действия, умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности	знает о феномене коррупции как противозаконного действия, умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности владеет навыками пониманием сущности коррупции как противозаконного действия, уметь аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	знает Знания: основ психологии общения; методов работы в кризисных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникаций умеет Умения: работать в кризисных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций владеет навыками Навыки и/или трудовые действия: работы в кризисных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникаций
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	знает Знания: основы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке умеет Умения: вести обмен деловой информацией в

(ах)		устной и письменной формах на государственном языке владеет навыками Навыки и/или трудовые действия: ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
------	--	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 3 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Иностранный язык

Конфликтология

Ознакомительная практика

Психология профессионально-личностного развития

Информационные технологии

Культура речи и деловое общение Информационные технологии

Иностранный язык

Конфликтология

Ознакомительная практика

Психология профессионально-личностного развития

Информационные технологии

Культура речи и деловое общение Иностранный язык

Иностранный язык

Конфликтология

Ознакомительная практика

Психология профессионально-личностного развития

Информационные технологии

Культура речи и деловое общение Культура речи и деловое общение

Иностранный язык

Конфликтология

Ознакомительная практика

Психология профессионально-личностного развития

Информационные технологии

Культура речи и деловое общение Ознакомительная практика

Иностранный язык

Конфликтология

Ознакомительная практика

Психология профессионально-личностного развития

Информационные технологии

Культура речи и деловое общение Психология профессионально-личностного развития

Иностранный язык

Конфликтология

Ознакомительная практика

Психология профессионально-личностного развития

Информационные технологии

Культура речи и деловое общение Конфликтология

Освоение дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Проектная работа

Технологии устных и письменных коммуникаций на иностранном языке

Технологии переговоров в сфере услуг

Организационно-управленческая практика
 Преддипломная практика
 Проектная деятельность
 Управление персоналом
 Правовые основы противодействия коррупции, экстремизма и терроризма

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Профессиональная этика и этикет» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	72/2	18	18		36		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
3	72/2			0.12			

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел.									
1.1.	Основы профессиональной этики и служебного этикета	3	4	2	2		8	Собеседование, Реферат, Кейс-задача	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	
1.2.	История развития деловой этики в России	3	6	2	4		6	Собеседование, Реферат, Кейс-задача	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	
1.3.	Основные элементы делового этикета	3	4	2	2		4	КТ 1	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	
1.4.	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	3	4	2	2		8	Собеседование, Реферат, Кейс-задача	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	

1.5.	Организация и проведение деловых приемов и презентаций	3	4	2	2		4		Собеседование, Реферат, Кейс-задача	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1
1.6.	Вербальные и невербальные средства общения	3	4	2	2		2		Собеседование, Реферат, Творческое задание	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1
1.7.	Особенности межкультурной коммуникации	3	4	2	2		2		Собеседование, Реферат, Творческое задание	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1
1.8.	Этика и этикет делового общения	3	6	4	2		2	КТ 2	Контрольная работа	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого		72	18	18		36			
	Итого		72	18	18		36			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Основы профессиональной этики и служебного этикета	Основы профессиональной этики и служебного этикета	2/2
История развития деловой этики в России	История развития деловой этики в России	2/2
Основные элементы делового этикета	Основные элементы делового этикета	2/-
Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	2/-
Организация и проведение деловых приемов и презентаций	Организация и проведение деловых приемов и презентаций	2/-
Вербальные и невербальные средства общения	Вербальные и невербальные средства общения	2/-
Особенности межкультурной коммуникации	Особенности межкультурной коммуникации	2/-
Этика и этикет делового общения	Этика и этикет делового общения	4/-
Итого		18

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Основы профессиональной этики и служебного этикета	Основы профессиональной этики и служебного этикета	Пр	2/-/-
История развития деловой этики в России	История развития деловой этики в России	Пр	4/2/-
Основные элементы делового этикета	Основные элементы делового этикета	Пр	2/2/-
Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	Пр	2/2/-
Организация и проведение деловых приемов и презентаций	Организация и проведение деловых приемов и презентаций	Пр	2/-/-
Вербальные и невербальные средства общения	Вербальные и невербальные средства общения	Пр	2/2/-
Особенности межкультурной коммуникации	Особенности межкультурной коммуникации	Пр	2/-/-
Этика и этикет делового общения	Этика и этикет делового общения	Пр	2/-/-
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Основы профессиональной этики и служебного этикета	8
История развития деловой этики в России	6

Основные элементы делового этикета	4
Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	8
Организация и проведение деловых приемов и презентаций	4
Вербальные и невербальные средства общения	2
Особенности межкультурной коммуникации	2
Этика и этикет делового общения	2

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Профессиональная этика и этикет».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Профессиональная этика и этикет».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (контрольная работа) (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Основы профессиональной этики и служебного этикета. Основы профессиональной этики и служебного этикета			
2	История развития деловой этики в России. История развития деловой этики в России			
3	Основные элементы делового этикета. Основные элементы делового этикета			
4	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров			
5	Организация и проведение деловых приемов и презентаций. Организация и проведение деловых приемов и презентаций			
6	Вербальные и невербальные средства общения. Вербальные и невербальные средства общения			
7	Особенности межкультурной коммуникации. Особенности межкультурной коммуникации			
8	Этика и этикет делового общения. Этика и этикет делового общения			

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-10.1: Понимает суть коррупции как противозаконного действия, умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности	Организационно-управленческая практика						x		
	Правовые основы противодействия коррупции, экстремизма и терроризма					x			
	Преддипломная практика								x
УК-3.1: Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Конфликтология		x						
	Ознакомительная практика		x						
	Проектная деятельность				x				
	Проектная работа				x	x		x	
	Психология профессионально-личностного развития		x						
	Управление персоналом						x		
УК-4.1: Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Культура речи и деловое общение	x							
	Организационно-управленческая практика						x		
	Практикум "Школа общения"			x					
	Преддипломная практика								x
	Профессиональный иностранный язык			x	x	x	x		
	Технологии переговоров в сфере услуг						x		

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества

теоретиче-ских и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов	
3 семестр			
КТ 1	Контрольная работа	0	
КТ 2	Контрольная работа	0	
Сумма баллов по итогам текущего контроля		0	
Посещение лекционных занятий		20	
Посещение практических/лабораторных занятий		20	
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях		30	
Итого		70	
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
3 семестр			
КТ 1	Контрольная работа	0	
КТ 2	Контрольная работа	0	

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Профессиональная этика и этикет» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно

владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»

Контрольная точка №1 (контрольная работа)

1. К какому классу дисциплин относится этика?

- 1) гуманитарных
- 2) социальных
- 3) технических

2. Что является специфическим аспектом, в котором человеческая жизнь рассматривается этикой?

- 1) система отношений

- 2) общение
- 3) все перечисленное

3. Что понимают под «социальными регуляторами» поведения?

- 1) традиции, право
- 2) мораль, этикет
- 3) все перечисленное

4. Что является центральной проблемой этики?

- 1) мораль
- 2) добро и зло
- 3) хорошее поведение

5. Что понимают под «кризисом ценностей»?

- 1) ситуацию, когда мораль теряет свою очевидность
- 2) ситуацию, когда люди перестают понимать, что есть добро и что есть зло
- 3) все перечисленное

6. Один из главных принципов морали:

- 1) принцип гуманизма
- 2) принцип эгоизма
- 3) принцип альтруизма

7. В чем заключается принцип альтруизма?

- 1) в заботе о благе другого человека
- 2) в готовности к самопожертвованию
- 3) все перечисленное

8. С чем часто отождествляют эгоизм?

- 1) с индивидуализмом
- 2) с нетерпимостью
- 3) с равнодушием

9. Принцип толерантности предполагает:

- 1) проявление терпимости
- 2) проявление нетерпимости
- 3) проявление равнодушия

10. Что является признаком нетерпимости?

- 1) стремление навязать свою точку зрения
- 2) стремление следовать иным нормам и ценностям, вкусам и моде
- 3) все перечисленное

11. Какую функцию выполняет общественное мнение?

- 1) организующую
- 2) охранительную
- 3) все перечисленное

12. В чем суть регулятивной функции нравственности?

- 1) регулирует поведение людей
- 2) регулирует отношения людей в обществе
- 3) все перечисленное

13. Укажите материалистическую теорию происхождения морали

- 1) Натуралистическая теория,
- 2) религиозная,

- 3) теория социальной природы морали,
4) субъективно-идеалистические теории.
14. Какая теория предполагает взеземное происхождение морали?
1) натуралистическая теория,
2) религиозная,
3) теория социальной природы морали,
4) субъективно-идеалистические теории.
15. Укажите структурные элементы морали.
1) моральное сознание.
2) нравственные отношения.
3) ультиматум.
4) моральная деятельность.
16. Укажите элементы морального сознания общества.
1) моральный кодекс.
2) поступок.
3) субъектно-субъектные отношения.
4) моральный принцип.
17. Какие отношения являются нравственными?
1) субъектно-объектные отношения.
2) субъектно-субъектные отношения.
3) объектно-субъектные отношения.
4) объектно-объектные отношения.
18. Какое отношение к человеку предполагают нравственные отношения?
1) человек человеку волк.
2) человек человеку друг, товарищ и брат.
3) человек человеку бревно.
4) человек человеку случайный прохожий.
19. Укажите специфику нравственного поведения.
1) поступок совершен из благих намерений.
2) поступок совершен корыстно.
3) поступок совершен «по случаю».
4) поступок совершен по воле другого человека.
20. Укажите социальные функции морали.
1) регулятивная.
2) созерцательная.
3) воспитательная.
4) познавательно-ориентирующая.
21. Форма морального сознания, в которой моральные требования выражаются наиболее обобщен- но:
1) моральный поступок
2) моральный принцип
3) моральное отношение
4) моральная норма
22. Возможно ли несовпадение норм морали и права в обществе?
1) нет, поскольку мораль и право выполняют, прежде всего, регулятивную функцию.
2) да. Мораль более консервативна, не меняется как право со сменой политической

власти.

3) нет, мораль и право одного исторического периода должны соответствовать социальным отношениям.

4) являясь частью культуры, они содержат общие требования.

23. Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. Во время деловых переговоров французские партнеры...

1) любое отступление от правил этикета воспринимают неодобрительно.

2) строго соблюдают правила этикета сами, того же ожидают от своих партнеров.

3) могут перебивать собеседника, чтобы высказать критические замечания или контраргументы.

4) знание и соблюдение правил этикета рассматривают как обязательное условие деловых отношений

24. Выберите верные варианты ответа. Выберите правила, характеризующие особенности этикета арабских стран.

1) деловой этикет универсален. Никаких особенностей нет.

2) необходимо учитывать религиозные традиции народа.

3) особенности национальной культуры будут только мешать решению деловых вопросов, а в бизнесе любое промедление приносит убытки. И другая сторона должна это понимать.

4) западным деловым дамам, а также супругам бизнесменов следует придерживаться требований к одежде.

25. Выберите верный вариант ответа. Что для арабов является одним из важнейших элементов на переговорах?

1) установление доверия между партнерами.

2) пунктуальность.

3) умение партнера проявить чувство юмора.

4) свобода в деловом костюме.

26. Выберите верный вариант ответа. Укажите одну из важнейших особенностей японской деловой культуры.

1) коллективизм, основанный на традиционном общинном сознании, отождествлении работников себя с фирмой.

2) проявление индивидуальных способностей, позволяющих выделиться на фоне коллег.

3) проявление индивидуальности в выборе делового костюма.

4) умение противостоять общественному мнению, общепринятым традициям.

27. Выберите верный вариант ответа, указав особенности корейской деловой культуры.

1) приветствуется яркость и смелость в одежде.

2) употребление алкоголя не приветствуется.

3) очень важно обходить дискуссии о политике.

4) прежде, чем перейти к деловым вопросам, предпочтительно вести беседу на абстрактные темы.

28. Выберите верный вариант ответа, указав особенности китайской деловой культуры.

1) не следует ожидать пунктуальности, да и самому спешить не стоит.

2) ценится яркость и индивидуальность в одежде.

3) при рукопожатии не следует сильно сжимать и трясти руку партнера, будет еще лучше заменить его традиционным поклоном.

4) подарок делать следует не всей организации, а определенному лицу, причем не после, а до завершения всех сделок

29. Выберите верный вариант ответа, указав особенности индийской деловой культуры.

- 1) точность и пунктуальность.
 - 2) разговоры о семье недопустимы.
 - 3) в деловой одежде предпочтительны темные тона.
 - 4) хорошей идеей будет перед деловым обсуждением поговорить на отвлеченную тему.
30. Формулировка принципа «не навреди!» предположительно принадлежит:
- 1) ЭСКУЛАПУ
 - 2) Гиппократу
 - 3) Абу Али ибн Сине
 - 4) Пирогову
31. Правило, определяющее как должен поступать работник в той или иной ситуации:
- 1) моральная норма
 - 2) моральный кодекс
 - 3) моральный поступок
 - 4) моральные действия
32. Уверенность специалиста в справедливости требований профессиональной морали:
- 1) нравственное сознание
 - 2) нравственные потребности
 - 3) нравственные знания
 - 4) нравственные убеждения
33. Соотношение профессиональной и общечеловеческой морали.
- 1) нормы профессиональной морали специфичны, поэтому с требованиями общечеловеческой морали не связаны.
 - 2) требования общечеловеческой морали являются основой формирования принципов и норм профессиональной морали.
 - 3) требования профессиональной морали дублируют общечеловеческие моральные нормы и принципы.
 - 4) поскольку есть общечеловеческие моральные нормы и принципы, необходимость в таковых для отдельных профессий не обоснована.
34. Первым профессионально-этическим кодексом считается:
- 1) «Поучение»
 - 2) «Юности честное зеркало»
 - 3) «Домострой»
 - 4) «Клятва Гиппократа».
35. Регламентация профессиональной этики работы в организации выражена в документе:
- 1) Конституция РФ.
 - 2) Уголовный кодекс.
 - 3) Этический кодекс.
 - 4) Кодекс законов о труде.
36. Профессиональная этика работника является:
- 1) учением о профессиональной морали работника
 - 2) набором профессиональных и прочих норм
 - 3) этическим кодексом организации
 - 4) совокупностью норм, принципов отдельного предприятия.
37. Объектом профессиональной этики является:
- 1) этический кодекс организации
 - 2) этическое сознание специалиста

- 3) профессиональная мораль
- 4) нравственное поведение представителя данной профессии.

38. Профессионально-этическая регламентация предполагает:
- 1) разработку и введение должностных инструкций
 - 2) введение дополнительных нормативно-правовых актов
 - 3) устранение конфликтных ситуаций в отдельном коллективе
 - 4) разработку этического кодекса организации

39. Этический принцип работника сервиса - неразглашение тайны клиента. Это
- 1) толерантность
 - 2) гуманность
 - 3) конфиденциальность
 - 4) терпимость.

Контрольная точка №2 (Контрольная работа)

1. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:

- 1) подчиненный руководителя
- 2) руководитель подчиненного
- 3) не приветствуют друг друга
- 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.

2. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?

- 1) обращение на «ты» сближает собеседников.
- 2) обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.
- 3) обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.
- 4) обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.

3. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета

- 1) невербальные средства общения не имеют значения.
- 2) в случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.
- 3) поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.
- 4) не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.

4. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:

- 1) прошу перезвонить.
- 2) бросаю трубку.
- 3) стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.
- 4) даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.

5. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:

- 1) «Позвоните в другую фирму»
- 2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»
- 3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».
- 4) «Извините, у нас обеденный перерыв».

6. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.

- 1) курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть.

- 2) курение возможно только в специально отведенных для этого местах.
- 3) если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.
- 4) если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.

7. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно до- рогим.
- 2) подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.
- 3) подарок – это свидетельство корысти.
- 4) дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существ- вует.

8. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) при получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе дари-

тель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.

- 2) преподнесение спиртного вполне уместно.
- 3) подарки будут выглядеть весомее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой ва- шей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.
- 4) исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. – предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

9. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) к посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с до- брыми пожеланиями.
- 2) то, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.
- 3) отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключи- тельно принципиальной позицией или бестактностью дарящего.
- 4) от дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержат- ся.

10. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента или посетителя?

- 1) не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затя- нуться.
- 2) нужно протянуть руку для рукопожатия.
- 3) чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.
- 4) встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

11. Выберите верный вариант ответа, определив соотношение этикета и морали.

- 1) мораль как общее определяет конкретные нормы этикета.
- 2) связь между ними надумана. Этикет зависит от особенностей национальной культуры, а мораль содержит общечеловеческие требования.
- 3) соотношение морали и этикета принимается человеком условно.
- 4) между ними нет связи: мораль возникла гораздо раньше, чем этикет.

12. Постыжение эмоционального состояния, проникновение в переживания клиента обозначается термином:

- 1) симпатия
- 2) толерантность
- 3) альтруизм
- 4) эмпатия

13. Терпимое отношение к клиенту обозначается термином:

- 1) эмпатия
- 2) альтруизм
- 3) толерантность
- 4) симпатия

14. Клиент высказывает свои претензии, в которых вы не считаете себя виноватым. Вы ответите следующим образом:

- 1) «Я этим вопросом не занимаюсь. До свидания»
- 2) «Я в этом не виноват, ничем не могу вам помочь»
- 3) «Не кричите, я не буду разговаривать с вами в таком тоне»
- 4) «Подождите минуту, я сейчас приглашу коллегу, который сможет вам помочь».

15. Выражение уважительного отношения к людям – это:

- 1) вежливость
- 2) предупредительность
- 3) тактичность
- 4) скромность

16. Чувство меры, границ в общении, превышение которых может поставить человека в неловкое положение:

- 1) вежливость
- 2) предупредительность
- 3) тактичность
- 4) точность

17. Стремление первым оказать любезность, помощь, избавить человека от неудобств и неприятностей - это:

- 1) вежливость
- 2) предупредительность
- 3) тактичность
- 4) деликатность

18. Выберите верный вариант ответа, продолжив известное высказывание Сервантеса. «Ничто не ценится так дорого и не дается так дешево, как...».

- 1) улыбка.
- 2) накопленное состояние.
- 3) вежливость.
- 4) уплата карточного долга.

19. Выберите верный вариант ответа. Умение выразить мысль так, чтобы у собеседника не осталось вопросов по сути сказанного.

- 1) тактичность.
- 2) вежливость.
- 3) точность.
- 4) скромность.

20. Выберите вариант ответа. Что является показателем вежливости королей?

- 1) скромность.
- 2) точность.

- 3) порядочность.
- 4) корректность.

21. Задание.

Дайте интерпретацию следующих тактических приёмов ведения переговоров.

1. Повышение сложности вопросов
2. Разделение проблемы на составляющие
3. Откладывание спорных вопросов
4. Подчеркивание общности
5. Матрица приобретений и потерь
6. Предел уступок

22. Задание.

Дайте интерпретацию аргументов-уловок

1. «Двойная бухгалтерия»
2. Аргумент к тщеславию
3. Аргумент к жалости
4. Аргумент к невежеству

5. Аргумент к личности
6. «Дамский аргумент»
7. «Бумеранг»
8. «Да, но...»

23. Задание. Опишите ситуацию: «Как повысить эффективность и этичность деловых споров и дискуссий».

24. Задание. Перечислите меры противодействия некорректным приёмам.

25. Задание. Перечислите не менее 10 качеств, которыми должны обладать участники спора.

26. Задание. Опишите эмоциональные и рациональные компоненты делового общения:

1. Оборона
2. Извинение
3. Признание- объяснение
4. Отказ слушать и обсуждать
5. Контркритика
6. Самокритика
7. Смена темы

27. Задание. Опишите функциональные и дисфункциональные (психологические издержки) стороны критики.

28. Задание. Опишите особенности успешного прохождения собеседования при трудоустройстве.

29. Задание. Опишите особенности основных видов делового общения:

1. Деловая беседа
2. Деловой разговор
3. Телефонный разговор
4. Переговоры
5. Деловые собрания и совещания
6. Доклад с презентацией

7. Ритуальные обращения
8. Деловой спор и дискуссия
9. Деловое письмо (подвиды)
10. Форум и конференция
11. Интервью для СМИ

30. Задание. Дайте характеристики основных имидж-факторов делового человека:

1. Визуальный
2. Вербальный
3. Кинетический
4. Оргкультурный
5. Коммуникационный
6. Психологический
7. Экономический

31. Задание. Перефразируя известное выражение «Место определяет человека» или «Человек определяет место», какая формула адекватнее: «Имидж создает человека» или «Человек создает имидж»? Ответ аргументируйте.

32. Задание. Приведите речевые примеры тактических подходов к сообщениям:

1. Я-подход
2. Вы-подход
3. Мы-подход

33. Задание. Представлены типичные причины неэтичного поведения в деловой коммуникации. Предложите свои убедительные аргументы и рекомендации исправления конкретных случаев:

1. Избыточное стремление к прибыли
2. Искаженное понимание верности интересам компании
3. Неконтролируемые личные амбиции
4. Надежда, что не уличат и не призовут к ответственности
5. Незнание этических норм поведения
6. Нежелание занимать этическую позицию.

34. Задание. Опишите основные этические принципы, необходимые в деловом общении, и оцените последствия в случаях их успешного применения или игнорирования.

35. Задание. Укажите базовые принципы и речевые примеры служебной субординации в деловом общении:

- 1) со стороны руководителя
- 2) со стороны подчиненного

36. Задание. Проранжируйте (по возрастающей) нижеперечисленные виды критики в соответствии с градацией жесткости: официальное письмо в высшие инстанции; сравнение с лучшим вариантом; замечание наедине; выступление в СМИ с обоснованием критической позиции; замечание в присутствии третьего лица (других); служебная записка с критикой; совет, как лучше изменить; заявление критики на собрании; конкретное предложение по совершенствованию недостатков.

Ответ обоснуйте.

37. Задание. Охарактеризуйте авторитарный и демократический стиль ведения собрания. Приведите примеры.

38. Задание. Представьте причины дефектов группового мышления и способы коррекции:

1. Конформизм и деиндивидуализация участников
2. Социальная лень
3. Влияние большинства на меньшинство
4. Влияние меньшинства на большинство
5. Поляризация группы
6. «Огруппление» мышления

39. Задание. Опишите речевые формулы телефонного разговора в указанных случаях:

1. Произвести на собеседника благоприятное впечатление
2. Вызвать доверие к своей организации и теме разговора
3. Произнесение фамилий, специфических названий, цифр
4. Тактичное выражение несогласия
4. Регулирование длительности разговора
 1. Деловые приемы.
 2. Виды и особенности деловых приемов.
 3. Деловой этикет.
 4. Этикет деловых приемов и презентаций
 5. Подготовка и проведение презентаций.
 6. Гостевой этикет и деловые приемы.
 7. Способы организации и этапы проведения презентаций.
 8. Виды презентаций.
 9. Презентация как вид делового общения
 10. Элементы и обстоятельства деловых презентаций.
 11. Презентация как форма даровой коммуникации.
 12. Требования делового этикета при проведении презентаций.
 13. Подготовка и проведение приемов.
 14. Характеристика приемов.
 15. Правила поведения за столом.
 16. Столовый этикет.
 17. Подготовка и проведение презентаций.
1. Предмет этики как науки.
2. История возникновения этики.
3. Теоретическая этика.
4. Национально-культурные ценности в этике делового общения.
5. Деловые приемы и их виды.
6. Философские и религиозные основы деловой этики.
 7. Этика успеха и деловая этика.
 8. Нравственная жизнь организации.
 9. Культура делового общения по телефону.
 10. Деловая этика и международный протокол.
 11. Правила деловой этики и поведение в конкретных ситуациях.
 12. Фирменная культура и фирменный стиль.
 13. Основные элементы делового общения – субординация.
 14. Правила этики служебных отношений.
 15. Техника ведения деловых переговоров.
 16. Просодические (речевые) и экстралингвистические (паузы, смех ит.д) средства общения.
 17. Деловая этика в Японии.
 18. Этикет в деловом общении.
 19. Деловое общение и его составляющие.
 20. Этикет на официальных мероприятиях.
 21. Основные элементы делового общения – представления.
 22. мидж деловой женщины.
 23. Этические традиции российского предпринимательства.

24. Техническое обеспечение этики делового общения.
- 25.Современные этические принципы делового поведения сформулированные Л.Хосмером.
- 26.Основные положения современной деловой этики.
- 27 .Этикет – понятие, история возникновения.
- 28 .Основные личностные качества человека для успешного делового взаимодействия.
- 29.Коммуникативная культура.
- 30.Основные элементы делового общения – приветствие.
31. Имидж делового мужчины.
32. Основные элементы делового общения – обращения.
33. Ритуалы и церемонии в деловой жизни.
34. Визитная карточка – виды, история возникновения.
35. Деловые подарки и сувениры.
- 36.Невербальные средства общения.
37. Кинеситические формы (взгляд, позы, мимика и т.д) делового общения.
- 38.Коммуникативные жесты и их значение.
39. Деловая этика в Европе и Америке.
- 40.Проксемические (дистанция) средства общения.
- 41.История возникновения первых профессионально-этических кодексов.
- 42.Поведение в самолете.
- 43 .Поведение в театре.
- 44 .Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
- 45.Рассадка гостей за столом.
- 46 .Правила поведения за столом. Этикет еды.
- 47 .Презентации. Национальные особенности делового общения.
48. Эпистолярный этикет.
49. Поведение в магазине.
50. поведение в гостинице.
51. Характеристика приемов.
52. Подготовка и проведение приемов.
- 53.Понятие о профессиональной этике.
- 54.Происхождение профессиональной этики.
- 55.Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России.
- 56.Деловые подарки и сувениры.
- 57 .Этические нормы деловых связей.
- 58 .Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
- 59.Европейская деловая культура.
- 60.Профессионализм как нравственная черта этики.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины

1.1. Подготовка к лекциям

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

В любом учебном материале содержится главная и второстепенная информация. Наиболее важную информацию (определения, формулировки законов, теоретических принципов, основные выводы) необходимо записывать обязательно. В лекциях ее повторяют или даже диктуют. Второстепенная информация (теоретическая аргументация, фактические обоснования, примеры, описания исследовательских методов и процедур, подробные характеристики отдельных явлений, факты из истории культуры, житейской практики и т.п.) нужна для понимания главной информации.

Основное содержание конспектирования составляет обобщение и сокращение второстепенной информации.

1.2. Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является закрепление, расширение, углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы, развитие познавательных способностей.

Задачей практического занятия является формирование у студентов навыков самостоятельного мышления и публичного выступления при изучении темы, умения обобщать и анализировать фактический материал, сравнивать различные точки зрения, определять и аргументировать собственную позицию.

В процессе подготовки к практическим занятиям студент учится:

- 1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, энциклопедическими изданиями, справочниками;
- 2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию;

- 3) выступать перед аудиторией;
- 4) рационально усваивать категориальный аппарат.

Самоподготовка к практическим занятиям включает такие виды деятельности:

- 1) самостоятельная проработка конспекта лекции, учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы;
- 2) конспектирование обязательной литературы; работа с первоисточниками (является основой для обмена мнениями, выявления непонятного);
- 3) выступления с докладами (работа над рефератами, эссе и их защита); 4) подготовка к контрольным опросам и контрольным работам; зачету.

Подготовка к практическому занятию начинается со знакомства с методическими разработками, в которых детально разработаны пути освоения курса. В свою очередь успех освоения материала заложен в тщательной, всесторонней подготовке, включая работу над терминами, составлением схем, таблиц.

При работе над текстом лекции студенту следует обратить особое внимание на значимые вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на тему предстоящего занятия и рекомендации.

Освоение темы связано с проработкой учебников по дисциплине – отбором необходимого материала, примеров, обусловленных темой занятия. Важно не только внимательно отобрать и прочесть рекомендуемую литературу к занятию, но и составить конспект проработанного учебного материала. Еще в античные времена люди начали конспектировать. В буквальном смысле «конспект» означает «обзор».

При этом правильно составленный конспект позволяет тренировать память. Экспериментальные данные подтверждают, что самостоятельно сформулированная фраза запоминается в семь раз быстрее, чем продиктованная.

Конспектирование первоисточников предполагает краткое, лаконичное письменное изложение основного содержания, смысла (доминанты) какого-либо текста. Вместе с тем этот процесс требует активной мыслительной работы. Конспектируемый материал содержит информацию трех видов: главную, второстепенную и вспомогательную.

Главной является информация, имеющая основное значение для раскрытия сущности того или иного вопроса, темы. Второстепенная информация служит для пояснения, уточнения главной мысли. К этому типу информации относятся разного рода комментарии (объяснительные замечания, толкования).

Назначение вспомогательной информации – помочь читателю лучше понять данный материал. Это всякого рода напоминания о ранее излагавшемся материале, заголовки, вопросы.

Работая над текстом автора, следует избегать механического переписывания текста. Важно выделять главные положения, фиксирование которых сопровождается, в случае необходимости, цитатами.

Вспомогательную информацию при конспектировании не записывают.

В конспекте необходимо указывать источник в такой последовательности: 1) автор; 2) название работы; 3) место издания; 4) название издательства; 5) год издания; 6) нумерация страниц (на полях конспекта). Эти данные позволят быстро найти источник, уточнить необходимую информацию при подготовке к контрольному опросу, тестированию или при подготовке к контрольной работе.

Усвоению нового материала неоценимую помощь оказывают собственные схемы, рисунки, таблицы, графическое выделение важной мысли. На каждой странице конспекта возможно выделение трех-четырех важных моментов по определенной теме. Необходимо в конспекте отражать сущность проблемы, поставленного вопроса, что служит решению поставленной на практическом занятии задаче.

Не следует увлекаться ксерокопированием отдельных страниц статей, книг, содержание которых не всегда полностью соответствует поставленным вопросам и не является отражением интересующих Вас идей.

Ксерокопии – возможное дополнительное средство для наиболее полного отбора учебного материала при самостоятельной работе с отрывками из первоисточников.

Самое главное на практическом занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на полезные советы.

- Если Вы чувствуете, что не владеете навыком устного изложения, составляйте подробный

план материала, который будете излагать. Но только план, а не подробный ответ, т.к. в этом случае Вы будете его читать.

- Старайтесь отвечать, придерживаясь пунктов плана.
- Старайтесь не волноваться. Вас окружают друзья, а они очень благожелательны к Вам.
- Говорите внятно при ответе, не употребляйте слова-паразиты.
- Постарайтесь изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общегитии.
- Преодолевайте боязнь выступлений. Смелее вступайте в полемику и не страдайте, если Вам не удастся в ней победить.

Консультация как дополнительная форма учебных занятий предоставляет студентам возможность разъяснить вопросы, возникшие на лекции, при подготовке к семинарам или экзаменам, при написании студенческой научной работы, при самостоятельном изучении материала.

В любом случае, если Вы собрались идти на консультацию:

- постарайтесь заранее четко сформулировать свой вопрос (или вопросы);
- задавая вопрос преподавателю, покажите, что Вы самостоятельно сделали для его разъяснения.

1.3. Рекомендации по работе с литературой.

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе не только студентов, но и специалистов организаций. Глубокое изучение именно их материалов позволит бакалавру освоить профессиональную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями, а также знать и уметь пользоваться соответствующими источниками информации в будущей профессиональной деятельности. Работа с литературой обеспечивает решение студентом поставленной перед ним задачи и в текущем периоде (подготовка к практическому занятию, выполнение тестовых заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, а также путем самостоятельного поиска материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в основных учебных пособиях.

При изучении материалов глав и параграфов необходимо обращать внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал – составить конспект – краткое изложение своими словами содержания источника. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к книге, статье, документу. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование текстовых выделителей и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, что важно при усвоении дисциплины «Земельное право». Поэтому при изучении темы курса студенту следует активно использовать универсальные и специализированные словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и

дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала. Потребность изучения дополнительной литературы диктуется прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражения новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала. Отдельного внимания заслуживают Интернет-ресурсы, в частности:

<https://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie> (Деловое общение на портале HR-Portal) <http://www.koob.ru/talks/> (Переговоры. Книги — Куб - электронная библиотека) <http://www.koob.ru/ru/> (Русский язык и литература. Книги — Куб - электронная библиотека) <https://delovoyumir.biz/> («Деловой мир» — практический онлайн-журнал

для бизнеса) <http://www.elitarium.ru/> («Элитариум» — центр дистанционного образования)

Информация, представленная на специализированных порталах, содержит интересные для бакалавра разделы, позволяющие познакомиться с наиболее актуальными данными, дискуссионными вопросами, новыми материалами.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слово-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. -

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	-----------------	---

1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
		406-408/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 30 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

_____ доцент , к.п.н. Дрожжина Н.Б.

Рецензенты

_____ доцент , к.п.н. Таранова Е.В.

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» рассмотрена на заседании Кафедра философии, истории и педагогики протокол № 15 от 08.04.2024 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой _____ Тарасова Светлана Ивановна

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП _____