Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.04.2020 13:57:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.О.23 Профессиональная этика и этикет

Направление подготовки:
43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль):
«Сервис транспортных средств»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47236).

Разработчик РПД:

д.фс.н., профессор		М.С.Ельчанинов
(ученая степень, ученое звание)	(подпись)	(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки _____ (подпись) В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации _____ (подпись) В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «07» июня 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой,	к.фс.н., доцент		Н.Д.Алексеева
	(уч.степень, уч.звание)	(подпись)	(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела _____ (подпись) Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.О.23. Профессиональная этика и этикет

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуги в соответствии с заявленным качеством	**Знает:** этику сферы сервиса и услуг; этику партнерских отношений; эстетику обслуживания; профессиональную этику и этикет **Умеет:** соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в процессе обслуживания потребителей услуг организаций сферы сервиса **Владеет:** навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Анализирует современное состояние общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	**Знает:** особенности взаимодействия между социальными группами в разных социокультурных средах. **Умеет:** анализировать современное состояние общества в этическом контексте **Владеет:** навыками применения целостного подхода к анализу и решению этических задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
	ИУК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские	**Знает:** основные теории этики и сферы применения этических знаний **Умеет:** применять полученные этические знания для решения задач толерантного межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности **Владеет:** способностью к	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
	и этические учения	социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов.	
	ИУК-5.3. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач	**Знает:** принципы и приемы использования основ профессиональной этики и этикета в профессиональной деятельности **Умеет:** руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики **Владеет:** способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов.	

Краткое содержание дисциплины:

Предмет профессиональной этики и этикета. Происхождение этики. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные понятия профессиональной этики и этикета. Нормативные образцы личности. Цель и задачи профессиональной этики.

Мораль: сущность, структура, функции. Понятие и сущность морали. Структура морали. Функции морали.

Основные этические концепции. Античная этика. Средневековая этика. Этика Возрождения. Этика Нового времени. Современная этика.

Профессиональная этика. Происхождение профессиональной этики. Понятие профессиональной этики. Виды профессиональной этики.

Предпринимательская этика. Этика бизнеса и ее особенности. Нравственные традиции российского предпринимательства. Различные концепции этики бизнеса. Этика бизнеса и социальная ответственность. Служебная этика бизнесмена

Этикет как социальное явление. Понятие этикета. Задачи этикета. Виды этикета. Международный этикет (в странах Европы). Международный этикет (в странах Азии).

История мирового этикета. Особенности международного этикета.

Требования современного этикета. Приветствия. Переговоры и протокольные переговоры. Речевой этикет. Оформление и использование визитных карточек.

Этикет делового человека. Культура знакомств. Приветствие, обращение в деловом мире. Оформление и использование визитных карточек. Протокольные переговоры и визиты вежливости. Культура одежды делового человека. Особенности поведения делового человека в обществе. Правила поведения за столом. Особенности делового общения.

Поведение в общественных местах. Особенности поведения на улице. Особенности поведения в транспорте: личном и общественном. Особенности поведения в государственных и негосударственных административных учреждениях. Магазин как показатель культуры поведения продавца и покупателя. Поведение в театре, на концерте.

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

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33 Сервис, оказание услуг населению	Технологический	разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса
	Сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений
31 Автомобилестроение	Сервисный	- обеспечение технической поддержки потребителей в течение жизненного цикла АТС и их компонентов

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
31.004 Специалист по мехатронным системам автомобиля	ОТФ С. Коммуникации с потребителем по вопросам сервиса АТС, уровень квалификации - 5	С/01.5 Консультирование потребителей по вопросам сервиса АТС и оформления документов, связанных с сервисным обслуживанием АТС
33.005 Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом	ОТФ В. Контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования	В/02.6 Идентификация транспортных средств В/05.6 Проверка наличия изменений в конструкции транспортных средств

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
осмотре	уровень квалификации - 6	B/10.6. Реализация технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуги в соответствии с заявленным качеством	**Знает:** этику сферы сервиса и услуг; этику партнерских отношений; эстетику обслуживания; профессиональную этику и этикет **Умеет:** соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в процессе обслуживания потребителей услуг организаций сферы сервиса **Владеет:** навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей	31.004 Специалист по мехатронным системам автомобиля
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Анализирует современное состояние общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	**Знает:** особенности взаимодействия между социальными группами в разных социокультурных средах. **Умеет:** анализировать современное состояние общества в этическом контексте **Владеет:** навыками применения целостного подхода к анализу и решению этических задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
	ИУК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	**Знает:** основные теории этики и сферы применения этических знаний **Умеет:** применять полученные этические знания для решения задач толерантного межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности **Владеет:** способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов	
	ИУК-5.3. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач	**Знает:** принципы и приемы использования основ профессиональной этики и этикета в профессиональной деятельности **Умеет:** руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики **Владеет:** способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов.	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

Освоение дисциплины осуществляется: по очной форме обучения в 1 семестре, по заочной форме обучения в 1 семестре.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- История.
- Русский язык и культура речи.

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Правоведение.
- Правовое обеспечение сервисной деятельности.
- Туристские формальности.
- Стандартизация и сертификация в туристской индустрии.

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 **з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144 ч
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	46/14
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	18/6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28/8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	98/126
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	98/126
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	-/4
Промежуточная аттестация	**Д/З**

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов **ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
1 семестр						
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 1.** Предмет профессиональной этики и этикета	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1. Предмет профессиональной этики и этикета		×	4		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 2.** Мораль: сущность, структура, функции	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 2. Мораль: сущность, структура, функции		×	4		Сообщения студентов. Тестирование по теме.
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 3.** Основные этические концепции	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3. Основные этические концепции		×	4		Семинар. Доклады, сообщения студентов.
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 4.** Профессиональная этика	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 4 Профессиональная этика		×	4		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 5.** Предпринимательская этика	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 5 Предпринимательская этика		×	2		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 6.** Этика деловых отношений в туристской индустрии	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 6. Этика деловых отношений в туристской индустрии		×	2		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 7.** Этикет как социальное явление	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 7. Этикет как социальное явление		×	4		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 8.** История мирового этикета	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 8. История мирового этикета		×	2		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 9.** Требования современного этикета	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 9. Требования современного этикета		×	2		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	Подготовка к промежуточной аттестации		×		8	
	ИТОГО за 1 семестр	**18**	×	**28**	**98**	

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

Формы текущего контроля	**Условия допуска**	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	1	20	20
Реферат	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	2	20	40
	Итого по дисциплине			**100 баллов**

Форма проведения промежуточной аттестации	**Условия допуска**	**Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения**		**Шкала оценки уровня освоения дисциплины**		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
3 семестр								
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 1.** Предмет профессиональной этики и этикета	2	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 1. Предмет профессиональной этики и этикета		×	2				
	Самостоятельная работа		×			10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Собеседование
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 2.** Мораль: сущность, структура, функции	2	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 2. Мораль: сущность, структура, функции		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			15	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Тест
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 3.** Профессиональная этика	2	×					
	Практическое занятие № 4. Профессиональная этика		×	2				
	Самостоятельная работа		×			10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Реферат

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ПК-3 ИПК-3.1.-3.4 УК-5 ИУК-5.1.-5.3	**Тема 4.** Требования современного этикета		×					
	Практическое занятие № 4. Требования современного этикета		×	2				
	Самостоятельная работа		×			10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Реферат
	ИТОГО за __1__ семестр	**6**	×	**8**		**126**		

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	1	20	20
Реферат	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	2	20	40
	Итого по дисциплине			**100 баллов**

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения	Шкала оценки уровня освоения дисциплины

		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), 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 результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), 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 результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений,

качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

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

Дополнительная литература

3. Бреннен, Л. Деловой этикет [Текст] / Л. Бреннен ; [пер. с англ. Ю. О. Анохиной]. - М. : РИПОЛ классик, 2008. - 462 с.
4. Иванова, И. С. Этика делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 (080200.62) "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / И. С. Иванова. - Изд. 3-е, испр. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 167 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=417747at. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 488 КБ, 68 с. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru
5. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. КоноваловаГос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 382 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=405582
6. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 303 с. : табл. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=942797
7. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. Н. Кузнецов. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 347 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=461190
8. Подольская, Е. А. Этика: кредитно-модульный курс [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / Е. А. Подольская. - М. : Дашков и К [и др.], 2013. - 421 с.
9. Скворцов, А. А. Этика [Текст] : учеб. для бакалавров по гуманитар. направлениям и специальностям / А. А. Скворцовпод общ. ред. А. А. Гусейнова ; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ЮРАЙТ, 2014. - 310 с.
10. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Упр. персоналом" / Г. И. Михайлина [и др.] под общ. ред. Г. И.

Михайлиной. - 3-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 280 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=415303

11. Усов, В. В. Деловой этикет [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования / В. В. Усов. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2008. - 400 с.
12. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Профессиональная этика и этикет" [Электронный ресурс] : для студентов всех направлений подгот. и специальностей / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и рекреация" ; сост.: М. С. Ельчанинов, Н. В. Макарова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 488 КБ, 68 с. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru
13. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учеб. для сред. проф. образования / В. К. Борисов [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2019. - 176 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=987726
14. Этикет от А до Я [Текст] : энциклопедия / авт. сост. И. Е. Гусев. - Минск : Харвест, 2004. - 464 с.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/. – Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл с экрана.
3. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://openedu.ru/. - Загл с экрана.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru/. – Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/. – Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://znanium.com/. – Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

9. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента

(его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

10.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

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.

10.1.2. Типовые задания для лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

8.1.3. Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспута, дебатов).

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.

8.1.4. Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

1. Деловой этикет в современной России.
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. Этикет деловых приемов.
10. Оформление и использование визитных карточек.
11. Виды визитных карточек и их характеристика.
12. Деловой этикет в мусульманских странах.
13. Деловой этикет в Японии.
14. Деловой этикет во Франции.
15. Моральные качества субъектов предпринимательской деятельности.
16. Этические аспекты туристской деятельности.
17. Деловой этикет в Китае.
18. Деловой этикет в Германии.
19. Этические проблемы современного туризма.
20. Деловой этикет в США.

8.1.5. Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

1. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Великобритании.
2. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Нидерландах.
3. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Польше.

4. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Финляндии.
5. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Швеции.
6. Охарактеризуйте основы международного этикета.
7. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Норвегии.
8. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Италии.
9. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Греции.
10. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Бразилии.
11. Охарактеризуйте особенности делового этикета в США.
12. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Японии.
13. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Китае.
14. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Индии.
15. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Турции.
16. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Испании.
17. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Эстонии.
18. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Латвии.
19. Охарактеризуйте особенности делового этикета в Литве.
20. Охарактеризуйте особенности делового этикета на Украине.

8.1.6. Типовые тестовые задания

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 отношение 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, начинающее 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 нравится 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.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	30	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/ в свободном для студентов доступе.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

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. Нравственные традиции российского предпринимательства.
26. Деловая этика бизнесмена.
27. Социальная ответственность предпринимателя.
28. Этика деловых переговоров.
29. Морально-психологический климат в коллективе.
30. Этика формального и неформального лидерства.
31. Особенности управленческой этики.
32. Этикет как социальное явление.
33. Виды этикета.
34. История мирового этикета.
35. Особенности международного этикета.
36. Культура одежды делового человека.
37. Жесты и движения делового человека.
38. Культура поведения за столом.
39. Правила деловой переписки.
40. Этикет общения на работе.
41. Протокол и этикет в деловом общении.
42. Этикет телефонного разговора.
43. Этикет зарубежных путешествий.
44. Оформление и использование визитных карточек.
45. Этикет делового знакомства.
46. Профессиональная этика в сфере обслуживания.
47. Моральные качества субъектов предпринимательской деятельности.
48. Этические аспекты рекламы.
49. Этикет деловой женщины.

50. Этика взаимоотношений с конкурентами.

51. Протокольные переговоры.

52. Особенности общения через переводчика.

53. Правила электронной деловой корреспонденции.

54. Правила поиска работы.

55. Правила собеседования.

Примерный тест для итогового тестирования:

Тема 1. Предмет профессиональной этики и этикета (ПК-3 ИПК-3.1.-3.4)

1. Что должно лежать в основе служебных контактов?
а) взаимный интерес;
б) интересы дела;
в) личная выгода.
2. Что изучает наука этика?
а) мораль, нравственность;
б) поведение каждого конкретного человека в обществе;
в) социальные проблемы общества.
3. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:
а) долг;
б) совесть
в) справедливость;
4. Этика бизнеса как наука возникает
а) в конце XIX века;
б) в конце XX века;
в) в середине XX века.
5. Предмет этики – это
культура;
мораль;
прекрасное.

Тема 2. Мораль: сущность, структура, функции (УК-5 ИУК-5.1.-5.3)

6. 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.
7. 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.
8. В каких двух видах рассматривают мораль:
а) моральное измерение личности;
б) моральное измерение общественных норм;

в) моральное измерение общественности.

9. 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.

10. Этика - это:

а) учение о боге;

б) учение о морали;

в) учение о правилах хорошего тона.

Тема 3. Профессиональная этика (УК-5 ИУК-5.1.-5.3)

11. 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.

12. Этика делового общения «по горизонтали» - это:

а) общение руководителя и подчиненных;

б) общение между сотрудниками;

в) общение в профессиональной среде.

13. Дайте определение переговоров:

а) деловое общение с целью достижения совместного решения;

б) деловое общение с целью извлечения выгоды;

в) общение между друзьями.

14. Выберите важнейшее качество предпринимателя с точки зрения этики:

а) знания;

б) следование морально–этическим ценностям;

в) квалификация.

15. Сколько различают основных видов визитных карточек?

а) 12;

б) 3;

в) 6.