

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.08.2024 15:31:06  
Уникальный программный идентификатор:  
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

# АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ



В.Д. Серяков

«30» августа 2024 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)**

## ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

(наименование учебной дисциплины (модуля))

### 43.03.02 ТУРИЗМ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

направленность (профиль): гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)  
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
«22» августа 2024 г., протокол № 001-2024/25

Заведующий кафедрой туризма

\_\_\_\_\_/А.И.Ткалич/  
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

**Москва 2024**

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Профессиональная этика» изучается студентами, осваивающими бакалаврскую программу по профилю «Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 516 (ФГОС ВО 3++).

**Цели освоения дисциплины:** сформировать у студентов профессиональную компетентность в области знания принципов и норм этики, сформировать ответственность за выполнение профессиональных задач в соответствии с данными нормами.

### **Задачи дисциплины:**

- формирование целостного представления об этических основах профессиональной деятельности и профессиональной морали;
- раскрытие сущности этического подхода к осмыслению профессиональной деятельности, ответственности, долга;
- овладение основами профессиональной этики, этикетными требованиями и навыками (принципами, нормами, правилами и т.д.), речевой профессиональной культуры и готовность к их реализации в практической деятельности.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в области организации и управления процессами оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н, выполнению обобщенной трудовой функции по организации экскурсионной деятельности (код Е), выполнению трудовых функций: определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации (код Е/01.7), организация деятельности по реализации экскурсионных услуг и проведение экскурсий (код Е/02.7), формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации (код Е/03.7).

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате изучения дисциплины обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

**УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

**ПК-1** Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка

| Формируемая компетенция                                                                                                               | Планируемые результаты обучения |                                                                                                                                                                                                            | Код результата обучения |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | <b>Знать</b>                    | принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов;                                                                                                              | УК-5– 31                |
|                                                                                                                                       |                                 | социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей.                                                                                        | УК-5– 32                |
|                                                                                                                                       | <b>Уметь</b>                    | работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности;                                                                                                                          | УК-5– У1                |
|                                                                                                                                       |                                 | учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать | УК-5– У2                |

|                                                                                                                                                                             |                |                                                                                                                                                                                                              |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                                                                                                                                             |                | эти различия                                                                                                                                                                                                 |          |
|                                                                                                                                                                             | <b>Владеть</b> | приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности;                                                                                                        | УК-5– В1 |
|                                                                                                                                                                             |                | этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности. | УК-5– В2 |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | <b>Знать</b>   | особенности общения с целевым потребителем услуг гостиничного сервиса                                                                                                                                        | ПК-1– 31 |
|                                                                                                                                                                             |                | принципы и нормы этики, необходимые для выполнения профессиональных задач                                                                                                                                    | ПК-1– 32 |
|                                                                                                                                                                             | <b>Уметь</b>   | обеспечивать процесс качественного обслуживания потребителей и (или) туристов                                                                                                                                | ПК-1– У1 |
|                                                                                                                                                                             |                | учитывать социальные, этнические, особенности сотрудников и потребителей услуг                                                                                                                               | ПК-1– У2 |
|                                                                                                                                                                             | <b>Владеть</b> | технологией качественного и своевременного обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов                                                                                                    | ПК-1– В1 |
|                                                                                                                                                                             |                | основами профессиональной этики, этикетными требованиями и навыками при взаимодействии с потребителями услуг гостиничного сервиса                                                                            | ПК-1– В2 |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б1.В.05 «Профессиональная этика» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана и изучается студентами второго курса в третьем семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

#### 3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Профессиональная этика» связаны с соответствующими темами дисциплин «Психология», «Социальная психология», «Организация туристской деятельности», «Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства», что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

#### 3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Профессиональная этика» являются базой для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением практических занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

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

Дисциплина предполагает изучение 6 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы (72 часа)

| № | Форма обучения | семестр | Общая трудоемкость |         | В том числе контактная работа с преподавателем |        |              |                    | сам. работа | вид контроля |
|---|----------------|---------|--------------------|---------|------------------------------------------------|--------|--------------|--------------------|-------------|--------------|
|   |                |         | в з.е.             | в часах | всего                                          | лекции | семинары, ПЗ | кур.раб/контр. раб |             |              |

|   |              |   |   |    |    |    |    |  |    |                 |
|---|--------------|---|---|----|----|----|----|--|----|-----------------|
| 1 | Очная        | 3 | 2 | 72 | 36 | 12 | 24 |  | 36 | Зачет с оценкой |
| 2 | Очно-заочная | 3 | 2 | 72 | 28 | 10 | 18 |  | 44 | Зачет с оценкой |
| 3 | Заочная      | 3 | 1 | 36 | 4  | 2  | 2  |  | 32 |                 |
|   |              | 4 | 1 | 36 | 4  |    |    |  | 32 | Зачет с оценкой |

### Очная форма обучения

| Наименование разделов и тем                                                                                                                       | Всего учебных занятий (час) | Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час) |                          |                                           |                         | контроль | Самостоятельная работа (час) | Код результата обучения                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|----------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                   |                             | всего                                                 | занятия лекционного типа | занятия семинарского (практического) типа | курсовое проектирование |          |                              |                                                                                                                                                    |
| 3 семестр                                                                                                                                         |                             |                                                       |                          |                                           |                         |          |                              |                                                                                                                                                    |
| ТЕМА 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов                                                       | 10                          | 4                                                     | 2                        | 2                                         |                         |          | 6                            | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32                                                                                                     |
| ТЕМА 2. Структура профессиональной этики личности. Моральные и правовые регуляторы поведения должностных лиц                                      | 10                          | 6                                                     | 2                        | 4                                         |                         |          | 4                            | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32                                                                                                     |
| ТЕМА 3. Диалектика социальной ответственности организации и профессионально-нравственной ответственности личности. Кодексы профессиональной этики | 10                          | 6                                                     | 2                        | 4                                         |                         |          | 4                            | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| ТЕМА 4. Этикет и имидж в профессиональной культуре личности                                                                                       | 10                          | 4                                                     | 2                        | 2                                         |                         |          | 6                            | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| ТЕМА 5. Содержание и специфика профессиональной этики                                                                                             | 12                          | 6                                                     | 2                        | 4                                         |                         |          | 6                            | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32                                                                                                     |

|                                            |           |           |           |           |  |  |          |                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|--|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |           |           |           |           |  |  |          | УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2                                                   |
| ТЕМА 6. Конфликтологическая компетентность | 10        | 6         | 2         | 4         |  |  | 4        | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| <b>Зачет с оценкой</b>                     | <b>10</b> | <b>4</b>  |           |           |  |  | <b>4</b> | <b>6</b>                                                                                                                                           |
| <b>Итого</b>                               | <b>72</b> | <b>36</b> | <b>12</b> | <b>20</b> |  |  | <b>4</b> | <b>36</b>                                                                                                                                          |

### Очно-заочная форма обучения

| Наименование разделов и тем                                                                                                                       | Всего учебных занятий (час) | Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час) |                          |                                           |                         | контроль | Самостоятельная работа (час) | Код результата обучения                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|----------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                   |                             | всего                                                 | занятия лекционного типа | занятия семинарского (практического) типа | курсовое проектирование |          |                              |                                                                                                                                                    |
| 3 семестр                                                                                                                                         |                             |                                                       |                          |                                           |                         |          |                              |                                                                                                                                                    |
| ТЕМА 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов                                                       | 30                          | 10                                                    | 4                        | 6                                         |                         |          | 20                           | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32                                                                                                     |
| ТЕМА 2. Структура профессиональной этики личности. Моральные и правовые регуляторы поведения должностных лиц                                      |                             |                                                       |                          |                                           |                         |          |                              | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32                                                                                                     |
| ТЕМА 3. Диалектика социальной ответственности организации и профессионально-нравственной ответственности личности. Кодексы профессиональной этики |                             |                                                       |                          |                                           |                         |          |                              | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| ТЕМА 4. Этикет и имидж в                                                                                                                          |                             |                                                       |                          |                                           |                         |          | 18                           | УК-5 – 31                                                                                                                                          |

|                                                       |           |           |           |           |  |          |           |                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|----------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| профессиональной культуре личности                    | 32        | 14        | 6         | 8         |  |          |           | УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2              |
| ТЕМА 5. Содержание и специфика профессиональной этики |           |           |           |           |  |          |           | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| ТЕМА 6. Конфликтологическая компетентность            |           |           |           |           |  |          |           | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| <b>Зачет с оценкой</b>                                | <b>10</b> | <b>4</b>  |           |           |  | <b>4</b> | <b>6</b>  |                                                                                                                                                    |
| <b>Итого</b>                                          | <b>72</b> | <b>28</b> | <b>10</b> | <b>14</b> |  | <b>4</b> | <b>44</b> |                                                                                                                                                    |

### Заочная форма обучения

| Наименование разделов и тем                                                                 | Всего учебных занятий (час) | Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час) |                          |                                           |                         | контроль | Самостоятельная работа (час) | Код результата обучения                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|----------|------------------------------|------------------------------------------------|
|                                                                                             |                             | всего                                                 | занятия лекционного типа | занятия семинарского (практического) типа | курсовое проектирование |          |                              |                                                |
| 3 семестр                                                                                   |                             |                                                       |                          |                                           |                         |          |                              |                                                |
| ТЕМА 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов | 36                          | 4                                                     | 2                        | 2                                         |                         |          | 32                           | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32 |
| ТЕМА 2. Структура профессиональной этики личности. Моральные и правовые                     |                             |                                                       |                          |                                           |                         |          |                              | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32                         |

|                                                                                                                                                   |           |          |          |          |  |  |           |                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|--|--|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| регуляторы поведения должностных лиц                                                                                                              |           |          |          |          |  |  |           | ПК-1– 31<br>ПК-1– 32                                                                                                                               |
| ТЕМА 3. Диалектика социальной ответственности организации и профессионально-нравственной ответственности личности. Кодексы профессиональной этики |           |          |          |          |  |  |           | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| ТЕМА 4. Этикет и имидж в профессиональной культуре личности                                                                                       |           |          |          |          |  |  |           | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| ТЕМА 5. Содержание и специфика профессиональной этики                                                                                             |           |          |          |          |  |  |           | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| ТЕМА 6. Конфликтологическая компетентность                                                                                                        |           |          |          |          |  |  |           | УК-5 – 31<br>УК-5 – 32<br>ПК-1– 31<br>ПК-1– 32<br>УК-5 – У1<br>УК-5 – У2<br>ПК-1– У1<br>ПК-1– У2<br>УК-5 – В1<br>УК-5 – В2<br>ПК-1– В1<br>ПК-1– В2 |
| <b>Всего за семестр</b>                                                                                                                           | <b>36</b> | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |  |  | <b>32</b> |                                                                                                                                                    |
| <b>4 семестр</b>                                                                                                                                  |           |          |          |          |  |  |           |                                                                                                                                                    |
| <b>Зачет с оценкой</b>                                                                                                                            | <b>36</b> | <b>4</b> |          |          |  |  | <b>4</b>  | <b>32</b>                                                                                                                                          |
| <b>Всего за семестр</b>                                                                                                                           | <b>36</b> | <b>4</b> |          |          |  |  | <b>4</b>  | <b>32</b>                                                                                                                                          |
| <b>Итого</b>                                                                                                                                      | <b>72</b> | <b>8</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |  |  | <b>4</b>  | <b>64</b>                                                                                                                                          |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

**Тема 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов**

Функции, роль и место этики в системе наук, в культуре человечества. Гуманистическое содержание морали и нравственности. Профессиональная этика: сущность, генезис и классификация видов: Этика бизнеса. Управленческая этика. Биоэтика. Нетикет. Профессиональная этика как выражение нравственного прогресса человечества, как осознание культурно-гуманистического назначения профессии. Гуманизм – исходный принцип профессиональной этики. Условия возникновения, историческое развитие и специфика профессиональной морали. Категории профессиональной морали и этики: профессиональный долг, профессиональная честь и достоинство, справедливость, профессиональный такт. Современные проблемы профессиональной этики. Из зарубежной и отечественной истории становления профессионально-этических традиций.

## **Тема 2. Структура профессиональной этики личности. Моральные и правовые регуляторы поведения должностных лиц**

Структура профессиональной этики личности: моральное сознание, принципы, ценности, нормы; моральные отношения; моральные действия. Этические нормы в деятельности организаций. Структура правил внутренней этики организации. Ориентация на нравственные нормы как критерий прогрессивного развития корпорации. Формы развития этического аспекта деятельности организации: этические кодексы, комитеты по этике, социальные ревизии и др. Кодексы профессиональной этики (морали), их место в общей системе нравственности. Соотношение моральных и правовых (устав, должностные инструкции) регуляторов поведения должностных лиц. Проблемы профессионального самосознания, самовоспитания, самоконтроля; регулирования поведения, взаимоотношения с субъектами профессиональной деятельности, коллегами, социальными партнерами в соответствии с требованиями морали, понятием о долге и служебной этике.

## **Тема 3. Диалектика социальной ответственности организации и профессионально-нравственной ответственности личности. Кодексы профессиональной этики**

Понятие корпорации, ее отличие от коллектива. Понятие о корпоративной культуре, социальной ответственности организации и нравственной ответственности личности. Структура, критерии и функции культуры корпорации. Корпоративизм профессиональной морали и пути его преодоления. Нравственно-психологический климат коллектива. Этика и социальная ответственность организаций. Понятие социальной ответственности, ее виды (перед планетой, государством, местным сообществом) и отличие от правовой, экономической ответственности. Преимущества и недостатки ведения активной социальной политики организации.

## **Тема 4. Этикет и имидж в профессиональной культуре личности**

Этикет как средство общения. Возникновение и историческое развитие этикета. Этикет и мораль: единство и различие. Основные нормы и принципы этикета: вежливость, тактичность, чувство меры, скромность. Особенности норм современного этикета: демократизм, целесообразность, условность и символизм. Национальная специфика этикета. Из истории российского этикета. Этикет приветствий и представлений. Формы приветствия: вербальные, невербальные и др. Этикет обращений в деловом общении. Воспитание культуры поведения учащихся: задачи и методы. Понятие об имидже и его структуре. Внешний облик делового человека. Понятие стиля, вкуса, элегантности. Основные требования к внешнему виду деловых людей. Особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины. Модель поведения и критерии ее выбора. Проблемы культуры внешнего вида и одежды школьников в условиях современной социокультурной ситуации. Учитель как пример для учащихся в формировании культуры.

## **Тема 5. Содержание и специфика профессиональной этики**

Понятие и содержание профессиональной этики, ее структура, принципы и функции. Профессионализм как нравственная черта личности профессионала. Основные



категории этики как научные понятия и качества личности профессионала: нравственные нормы делового общения, моральные ценности, профессиональный долг, профессиональный такт, авторитет. Современные проблемы этики делового общения. Нравственно-психологический климат коллектива.

#### **Тема 6. Конфликтологическая компетентность**

Понятие конфликта в общении. Содержание, структура, специфика, классификация конфликтов. Его причины, конфликтогены, эскалация и другие компоненты. Типология конфликтов. Конфликты дисциплины. Технология преодоления и разрешения конфликтов. Этика управления конфликтами. Алгоритм разрешения конфликтной ситуации. Процедура урегулирования конфликтов. Моделирование эффективного общения.

### **5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий**

#### **Тема 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов.**

1. Профессиональная этика: понятие, сущность, место в системе наук о мире и человеке.
2. Из зарубежной и отечественной истории становления профессионально-этических традиций.
3. Классификация видов профессиональных этик: деонтология (медицинская этика), этика бизнеса, управленческая этика, этика журналиста, инженерная этика, дипломатическая этика, судебная этика, биоэтика, нетикет.
4. Значимость (содержание) профессиональной этики в современном профессиональном и социальном взаимодействии.

#### **Тема 2. Структура профессиональной этики личности. Моральные и правовые регуляторы поведения должностных лиц.**

1. Структура профессиональной этики личности.
2. Структура правил внутренней этики организации.
3. Моральные и правовые регуляторы поведения должностных лиц. Проблемы профессионального самосознания, самовоспитания, самоконтроля.

#### **Тема 3. Диалектика социальной ответственности организации и профессионально-нравственной ответственности личности. Кодексы профессиональной этики.**

1. Содержание понятий корпоративная культура, социальная ответственности организации, нравственная ответственности личности.
2. Структура, критерии и функции культуры корпорации.
3. Проблемы корпоративизма профессиональной морали и пути его преодоления.
4. Кодексы профессиональной этики (морали), их место в общей системе нравственности.

#### **Тема 4. Этикет и имидж в профессиональной культуре личности.**

1. Понятие о культуре поведения и этикете. Принципы, функции, виды этикета.
2. Конкретные формы проявления этикета:
  - этикет приветствия, представления, обращения;
  - проведение бесед, переговоров, совещаний, презентаций и др.
  - поведение в официальных учреждениях и общественных местах.
3. Проблемы имиджа профессионала в контексте организации профессионального общения.

#### **Тема 5. Содержание и специфика профессиональной этики.**

1. Понятие профессиональной этики ее структура, принципы и функции.
2. Основные категории профессиональной этики: профессиональный долг; особенности и критерии справедливости; профессиональная честь и достоинство.

3. Статус и этический имидж профессионала в современном обществе.

#### **Тема 6. Конфликтологическая компетентность.**

1. Понятие конфликта и специфика его проявления в деловом общении.

2. Виды конфликтов, их причины, конфликтогены, эскалация конфликта (на основе анализа конфликтов из практики студентов, сюжетов кинофильмов, литературных произведений, публикаций периодики).

3. Технология управления межличностными конфликтами. Принципы преодоления (недопущения) конфликтов.

4. Правила (преодоления) прекращения конфликтов. Компромисс. Роль этических норм в решении спорных вопросов и конфликтных ситуаций.

#### **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);

- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);

- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

### 6.1. Задания для углубления и закрепления приобретенных знаний

| Формируемая компетенция                                                                                                                                                     | Код результата обучения | Задание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                       | УК-5– 31                | 1. Профессиональная этика: понятие, задачи, основные категории.<br>2. Структура профессиональной этики личности: моральное сознание, принципы, ценности, нормы; моральные отношения; моральные действия.<br>3. Проблемы профессионального самосознания, самовоспитания, самоконтроля.<br>4. Соотношение моральных и правовых регуляторов (устав, должностные инструкции) поведения должностных лиц.<br>5. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.<br>6. Этика и социальная ответственность организаций.                                                                                                |
|                                                                                                                                                                             | УК-5– 32                | 1. Этические нормы в деятельности организаций. Кодексы профессиональной этики (морали), их место в общей системе нравственности.<br>2. Достоинство, честность и честь как нравственные ценности профессионально-деловых отношений.<br>3. Этика руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем»<br>4. Профессиональная этика этика: понятие, задачи, основные категории. (справедливость, долг, честь, совесть, такт, авторитет).<br>5. Нравственные ориентации в современном российском бизнес сообществе.<br>6. Деловое общение и культура взаимодействия субъектов производственного процесса. |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | ПК-1– 31                | 1. Профессионально-значимые личностные качества: коммуникабельность, дружелюбие, убежденность, эмпатия, индивидуальный подход, толерантность, рефлексия.<br>2. Коммуникативная компетентность.<br>3. Понятие «коммуникативный барьер» и пути его преодоления.<br>4. Служебный этикет (по вертикали и горизонтали).<br>5. Этика установления контакта и ведения деловых переговоров.<br>6. Этические проблемы деловых отношений.<br>7. Критерии принятия этически сложных решений.<br>8. Этика поведения в конфликтных ситуациях.                                                                                |
|                                                                                                                                                                             | ПК-1– 32                | 1. Этика управления конфликтом в деловых отношениях.<br>2. Этика критики в деловых отношениях.<br>3. Похвала, лесть и комплимент в деловом общении.<br>4. Этика вербального делового общения. Этика профессионального слушания.<br>5. Этика проведения деловых переговоров.<br>6. Деловой телефонный этикет.<br>7. Этика невербального делового общения.<br>8. Этикет и имидж делового человека. Из зарубежной и отечественной истории становления профессионально-этических традиций                                                                                                                           |

## 6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

| Формируемая компетенция                                                                                                                                                     | Код результата обучения | Задание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                       | УК-5– У1                | 1. Какому философу принадлежит высказывание: «Благородный муж думает о морали, низкий человек думает о том, как получше устроиться»?<br>2. Какой философ разработал учение о добродетели как «золотой середине» между крайностями?<br>3. Как Вы понимаете слова Сократа «Мораль управляет поведением человека через него самого»? |
|                                                                                                                                                                             | УК-5– У2                | 1. Какова формулировка «категорического императива» И. Канта?<br>2. В чем заключается отличие правовой регуляции социального поведения от моральной?<br>3. Совпадает ли теоретическое содержание понятий «мораль», «нравственность», «этика», «этикет»?                                                                           |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | ПК-1– У1                | 1. Назовите причины формирования профессиональной этики.<br>2. Как различаются понятия «профессиональная этика» и «корпоративная этика»?<br>3. Что включает в себя концепция корпоративной социальной ответственности?                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                             | ПК-1– У2                | 1. Какие функции выполняет этический кодекс организации?<br>2. Какие этические нормы должны соблюдать компании по отношению к потребителю?<br>3. В каких документах изложены основные этические принципы профессиональной деятельности в области гостиничного сервиса?                                                            |

## 6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

| Формируемая компетенция                                                                                                                                                     | Код результата обучения | Задание                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                       | УК-5– В1                | 1. Какие профессионально-нравственные требования предъявляются к специалистам в области гостиничного сервиса?<br>2. Назовите основные преимущества и недостатки авторитарного и демократического стилей управления.<br>3. Как влияет взаимное расположение собеседников за столом на психологический климат общения? |
|                                                                                                                                                                             | УК-5– В2                | 1. Сравните поведение на рабочем месте холерика, сангвиника, меланхолика, флегматика. В чем преимущества каждого темперамента?<br>2. В чем заключается информационная подготовка к деловым переговорам? Какова ее значимость?<br>3. Каков порядок встречи и проводов иностранной делегации?                          |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | ПК-1– В1                | 1. Какие виды визитных карточек Вы знаете? Каковы цели их применения?<br>2. Каковы временные рамки делового разговора по телефону?<br>3. Какие общие черты поведения можно выделить для представителей европейских стран, чем они будут отличаться от деловой этики стран Востока?                                   |
|                                                                                                                                                                             | ПК-1– В2                | 1. Чем дневные деловые приемы отличаются от вечерних?<br>2. Какие Вам известны приемы с рассадкой и без рассадки за столом?<br>3. Что такое «кувертная карта»? Где и как она располагается?<br>4. Как расположить столовые приборы после окончания трапезы?                                                          |

**7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

***Паспорт фонда оценочных средств***

| <b>Формируемая компетенция</b>                                                                                                        | <b>Планируемые результаты обучения</b> |                                                                                                                                                                                                                                     | <b>ФОС для текущего контроля</b> | <b>ФОС для промежуточной аттестации</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | <b>Знать</b>                           | принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов;<br>УК-5– 31                                                                                                                           | Устный опрос                     | Вопросы к зачету с оценкой              |
|                                                                                                                                       |                                        | социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей.<br>УК-5– 32                                                                                                     |                                  |                                         |
|                                                                                                                                       | <b>Уметь</b>                           | работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности;<br>УК-5– У1                                                                                                                                       | Реферат                          | Вопросы к зачету с оценкой              |
|                                                                                                                                       |                                        | учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия<br>УК-5– У2 |                                  |                                         |
|                                                                                                                                       | <b>Владеть</b>                         | приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности;<br>УК-5– В1                                                                                                                   | Практические задания             | Практические задания к зачету с оценкой |
|                                                                                                                                       |                                        | этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.<br>УК-5– В2            |                                  |                                         |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с                                                                                                   | <b>Знать</b>                           | особенности общения с целевым потребителем                                                                                                                                                                                          | Устный опрос                     | Вопросы к зачету с оценкой              |

|                                                                                                                                                              |                |                                                                                                                                                                |                         |                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|
| потребителями<br>гостиничного сервиса и<br>индустрии<br>гостеприимства,<br>обеспечению<br>безопасности процесса<br>обслуживания с учетом<br>требований рынка |                | услуг гостиничного сервиса<br>ПК-1-31                                                                                                                          |                         |                                               |
|                                                                                                                                                              |                | принципы и нормы<br>этики, необходимые для<br>выполнения<br>профессиональных задач<br>ПК-1-32                                                                  |                         |                                               |
|                                                                                                                                                              | <b>Уметь</b>   | обеспечивать процесс<br>качественного<br>обслуживания<br>потребителей и (или)<br>туристов<br>ПК-1-У1                                                           | Реферат                 | Вопросы к зачету<br>с оценкой                 |
|                                                                                                                                                              |                | учитывать социальные,<br>этнические, особенности<br>сотрудников и<br>потребителей услуг<br>ПК-У2                                                               |                         |                                               |
|                                                                                                                                                              | <b>Владеть</b> | технологией качественного<br>и своевременного<br>обслуживания с учетом<br>требований потребителей и<br>(или) туристов<br>ПК-1-В1                               | Практические<br>задания | Практические<br>задания к зачету<br>с оценкой |
|                                                                                                                                                              |                | основами<br>профессиональной этики,<br>этикетными требованиями<br>и навыками при<br>взаимодействии с<br>потребителями услуг<br>гостиничного сервиса<br>ПК-1-В2 |                         |                                               |

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

| Формируемая компетенция                                                                                                               | Планируемые результаты обучения |                                                                                                                                 | Критерии оценивания результатов обучения |                |       |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------|-------|----------------|
|                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                                 | 2                                        | 3              | 4     | 5              |
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | <b>Знать</b>                    | принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов;<br>УК-5– 31                       | Не знает                                 | Частично знает | Знает | Отлично знает  |
|                                                                                                                                       |                                 | социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей.<br>УК-5– 32 |                                          |                |       |                |
|                                                                                                                                       | <b>Уметь</b>                    | работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности;<br>УК-5– У1                                   | Не умеет                                 | Частично умеет | Умеет | Свободно умеет |
|                                                                                                                                       |                                 | учитывать социальные, этнические, конфессиональные,                                                                             |                                          |                |       |                |

|                                                                                                                                                                             |                |                                                                                                                                                                                                                          |            |                  |         |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|---------|------------------|
|                                                                                                                                                                             |                | культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия<br>УК-5– У2                                          |            |                  |         |                  |
|                                                                                                                                                                             | <b>Владеть</b> | приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности;<br>УК-5– В1                                                                                                        | Не владеет | Частично владеет | Владеет | Свободно владеет |
|                                                                                                                                                                             |                | этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.<br>УК-5– В2 |            |                  |         |                  |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | <b>Знать</b>   | особенности общения с целевым потребителем услуг гостиничного сервиса<br>ПК-1-31                                                                                                                                         | Не знает   | Частично знает   | Знает   | Отлично знает    |
|                                                                                                                                                                             |                | принципы и нормы этики, необходимые для выполнения профессиональных задач<br>ПК-1-32                                                                                                                                     |            |                  |         |                  |
|                                                                                                                                                                             | <b>Уметь</b>   | обеспечивать процесс качественного обслуживания потребителей и (или) туристов<br>ПК-1-У1                                                                                                                                 | Не умеет   | Частично умеет   | Умеет   | Свободно умеет   |
|                                                                                                                                                                             |                | учитывать социальные, этнические, особенности сотрудников и потребителей услуг<br>ПК-У2                                                                                                                                  |            |                  |         |                  |
|                                                                                                                                                                             | <b>Владеть</b> | технологией качественного и своевременного обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов<br>ПК-1-В1                                                                                                     | Не владеет | Частично владеет | Владеет | Свободно владеет |
|                                                                                                                                                                             |                | основами профессиональной этики, этикетными требованиями и навыками при взаимодействии с                                                                                                                                 |            |                  |         |                  |

|  |  |                                                        |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  | потребителями услуг<br>гостиничного сервиса<br>ПК-1-B2 |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------|--|--|--|--|

## 7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

### 7.1.1. Задания для оценки знаний

| Формируемая компетенция                                                                                                                                                     | Код результата обучения | Задание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                       | УК-5– 31                | <b>Вопросы для устного опроса</b><br>1. Профессиональная этика: понятие, задачи, основные категории.<br>2. Структура профессиональной этики личности: моральное сознание, принципы, ценности, нормы; моральные отношения; моральные действия.<br>3. Проблемы профессионального самосознания, самовоспитания, самоконтроля.<br>4. Соотношение моральных и правовых регуляторов (устав, должностные инструкции) поведения должностных лиц.<br>5. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.<br>6. Этика и социальная ответственность организаций.                 |
|                                                                                                                                                                             | УК-5– 32                | <b>Вопросы для устного опроса</b><br>1. Этические нормы в деятельности организаций. Кодексы профессиональной этики (морали), их место в общей системе нравственности.<br>2. Достоинство, честность и честь как нравственные ценности профессионально-деловых отношений.<br>3. Этика руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем<br>4. Деловая этика: понятие, задачи, основные категории. (справедливость, долг, честь, совесть, такт, авторитет).<br>5. Нравственные ориентации в современном российском бизнес сообществе.                        |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | ПК-1– 31                | <b>Вопросы для устного опроса</b><br>1. Профессионально-значимые личностные качества: коммуникабельность, дружелюбие, убежденность, эмпатия, индивидуальный подход, толерантность, рефлексия.<br>2. Коммуникативная компетентность.<br>3. Понятие «коммуникативный барьер» и пути его преодоления.<br>4. Служебный этикет (по вертикали и горизонтали).<br>5. Этика установления контакта и ведения деловых переговоров.<br>6. Этические проблемы деловых отношений.<br>7. Критерии принятия этически сложных решений.<br>8. Этика поведения в конфликтных ситуациях. |
|                                                                                                                                                                             | ПК-1– 32                | <b>Вопросы для устного опроса</b><br>1. Этика управления конфликтом в деловых отношениях.<br>2. Этика критики в деловых отношениях.<br>3. Похвала, лесть и комплимент в деловом общении.<br>4. Этика вербального делового общения. Этика профессионального слушания.<br>5. Этика проведения деловых переговоров.<br>6. Деловой телефонный этикет.<br>7. Этика невербального делового общения.<br>8. Этикет и имидж делового человека. Из зарубежной и отечественной истории становления профессионально-этических традиций.                                           |



### Критерии оценки выполнения задания

| Оценка                     | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Отлично</b>             | Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно                                                                                                       |
| <b>Хорошо</b>              | Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения                                                                                                                                       |
| <b>Удовлетворительно</b>   | Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданных вопросов, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки |
| <b>Неудовлетворительно</b> | Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопросы, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал                                                                                                                                  |

#### 7.1.2. Задания для оценки умений

| Формируемая компетенция                                                                                                                                                     | Код результата обучения | Задание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                       | УК-5– У1                | <b>Темы рефератов</b><br>1. Этика как предмет научного познания.<br>2. Преемственность в развитии этического знания.<br>3. Современные проблемы развития профессиональной этики.<br>4. Зарубежная этика: история и современность.<br>5. Категории этики как инструмент познания и преобразования нравственной жизни общества и человека.                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                             | УК-5– У2                | <b>Темы рефератов</b><br>1. Сущность, содержание и система основных категорий профессиональной этики.<br>2. Профессиональная этика: сущность, причины возникновения и специфика.<br>3. Категории профессиональной этики и их влияние на развитие личности.<br>4. Этика в гостиничном сервисе: сущность и особенности проявления в профессиональной деятельности.                                                                                                             |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | ПК-1– У1                | <b>Темы рефератов</b><br>1. Соотношение долга и нравственного содержания ответственности в деятельности человека.<br>2. Современное состояние нравственности в российском обществе и ее влияние на формирование личности профессионала.<br>3. Проблемы и противоречия развития нравственности в современном российском обществе.<br>5. Моральный конфликт в коллективе и специфика его разрешения.                                                                           |
|                                                                                                                                                                             | ПК-1– У2                | <b>Темы рефератов</b><br>1 Понятие моральной регуляции деятельности, ее сущность и особенности.<br>2Соотношение морали и нравственности в регуляции нравственных отношений и поведении людей в коллективе.<br>3. Механизм и средства морального регулирования взаимоотношений и поведения людей: нормы, принципы, ценности, идеалы, традиции, общественное мнение, нравственный авторитет и др.<br>4.Роль моральной регуляции в укреплении нравственного климата коллектива. |

### Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

| Оценка                     | Характеристики ответа обучающегося                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Отлично</b>             | обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;<br>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;<br>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;<br>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;<br>- делает выводы и обобщения.                  |
| <b>Хорошо</b>              | обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;<br>- не допускает существенных неточностей;<br>- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;<br>- аргументирует научные положения;<br>- делает выводы и обобщения.                                                                                 |
| <b>Удовлетворительно</b>   | тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;<br>- допускает несущественные ошибки и неточности;<br>- испытывает затруднения в практическом применении знаний;<br>- слабо аргументирует научные положения;<br>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений. |
| <b>Неудовлетворительно</b> | обучающийся не усвоил значительной части проблемы;<br>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;<br>- испытывает трудности в практическом применении знаний;<br>- не может аргументировать научные положения;<br>- не формулирует выводов и обобщений.                                                                                               |

#### 7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

| Формируемая компетенция                                                                                                                                                     | Код результата обучения | Задание                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                       | УК-5– В1                | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Понятие и предмет этики.<br>2. История развития этики.<br>3. Характеристика основных этических категорий.                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                             | УК-5– В2                | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Понятие и предмет профессиональной этики.<br>2. Методологические проблемы профессиональной этики.<br>3. Структура профессиональной этики.<br>4. Нравственный конфликт в профессиональной этике.<br>5. Понятие служебного этикета, его основные принципы и формы.                 |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | УК-4– В1                | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Понятие и сущность морали.<br>2. Структура морали.<br>3. Функции морали.                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                             | УК-4– В2                | <b>Перечень вопросов</b><br>1. В чем заключается сущность социальной ответственности организации?<br>2. Что представляет собой профессионально-нравственная ответственность личности?<br>3. Определите характер соотношения социальной ответственности организации и профессиональной ответственности личности. |

### Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

| Оценка         | Характеристики ответа студента                                                                                                                 |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Отлично</b> | Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое |

|                            |                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | решение.                                                                                                                                                           |
| <b>Хорошо</b>              | Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение. |
| <b>Удовлетворительно</b>   | Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.                                    |
| <b>Неудовлетворительно</b> | Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.                                                                                                               |

## 7.2 ФОС для проведения промежуточной аттестации.

### 7.2.1. Задания для оценки знаний на зачете с оценкой

| Формируемая компетенция                                                                                                                                                     | Код результата обучения | Задание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                       | УК-5– 31                | <p><b>Перечень вопросов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общее понятие этики как науки и явления духовной культуры.</li> <li>2. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".</li> <li>3. Духовная культура и духовность.</li> <li>4. Нравственность – существенный компонент духовной культуры служащих.</li> <li>5. Взаимосвязь интеллектуального и нравственного в духовной культуре.</li> <li>6. Роль эстетического идеала и искусства в формировании духовного мира.</li> <li>7. Происхождение и сущность профессиональной этики.</li> </ol> |
|                                                                                                                                                                             | УК-5– 32                | <p><b>Перечень вопросов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды профессиональной этики.</li> <li>2. Что такое профессиональная этика (определение и ее особенности в сервисе). Функции профессиональной этики.</li> <li>3. Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль.</li> <li>4. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики.</li> <li>5. Профессиональная этика работников гостиничного сервиса и туризма.</li> <li>6. Основные принципы этики деловых отношений.</li> <li>7. Управленческая этика.</li> </ol>                   |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | ПК-1– 31                | <p><b>Перечень вопросов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловое общение.</li> <li>2. Управленческие конфликты.</li> <li>3. Этика решения конфликтных ситуаций.</li> <li>4. Этика партнерских отношений.</li> <li>5. Функции норм профессиональной этики.</li> <li>6. Служебная этика как вид профессиональной этики.</li> <li>7. Причины усиления этического момента в регулировании служебных отношений в учреждениях гостиничного сервиса</li> </ol>                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                             | ПК-1– 32                | <p><b>Перечень вопросов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личные качества руководителя.</li> <li>2. Границы лояльности по отношению к руководителю или учреждению.</li> <li>3. Внешний облик служащего.</li> <li>4. Манеры поведения.</li> <li>5. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих.</li> <li>6. Требования к одежде служащих в учреждениях гостиничного сервиса.</li> </ol>                                                                                                                                                      |

### **7.2.2. Задания для оценки умений к зачету с оценкой**

| <b>Формируемая компетенция</b>                                                                                                                                              | <b>Код результата обучения</b> | <b>Задание</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                       | УК-5– У1                       | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Сущность этических принципов как одной из форм общественного сознания и выражения требований общества.<br>2. Этический кодекс служащего в учреждения гостиничного сервиса Этические принципы и нормы поведения служащего в учреждениях гостиничного сервиса.<br>3. Понятие "корпоративная этика" и социальные основы ее формирования.<br>4. Факторы, способствующие распространению "корпоративной этики" на службе.<br>5. Основные характеристики "корпоративной этики".<br>6. Социальные последствия господства принципов и норм "корпоративной этики" в среде управленцев. |
|                                                                                                                                                                             | УК-5– У2                       | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Пути преодоления корпоративности в этике служебных отношений.<br>2. Основные функции этикета на службе в учреждениях гостиничного сервиса<br>3. Внешние формы поведения.<br>4. Принципы современного этикета.<br>5. Особенности приветствия на службе в учреждениях гостиничного сервиса<br>6. Стили управления.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | ПК-1– У1                       | <b>Перечень вопросов</b><br>1.Языковые нормы делового общения в учреждениях гостиничного сервиса.<br>2.Стиль речи в учреждениях гостиничного сервиса.<br>3.Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи.<br>4.Культура речи в учреждениях гостиничного сервиса.<br>5.Правила речевого поведения в деловом общении в учреждениях гостиничного сервиса.<br>6.Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения.<br>7.Официально-деловой стиль речи в учреждениях гостиничного сервиса.<br>8.Официальная переписка.                    |
|                                                                                                                                                                             | ПК-1– У2                       | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Административный речевой этикет.<br>2. Особенности языка служебных документов.<br>3. Частные особенности деловых бумаг.<br>4. Элементы речевого этикета в деловой переписке.<br>5. Тон и речевой этикет письма строго официального характера<br>6. Текст официального письма-приглашения.<br>7. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера.<br>8. Содержание официально-деловых писем.                                                                                                                                                                             |

### **7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой**

| <b>Формируемая компетенция</b> | <b>Код результата обучения</b> | <b>Задание</b>                                                                           |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-5</b><br>Способен        | УК-5– В1                       | <b>Перечень вопросов</b><br>1.Визитная карточка, ее оформление и правила использования в |

|                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                                               |          | учреждениях гостиничного сервиса.<br>2.Диалектика – искусство вести спор.<br>Разновидности и методы спора.<br>3.Возможные результаты спора: победа или компромисс.<br>4.Рекомендации ведения спора. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе.<br>5.Этика знакомства, приветствия, прощания деловых людей. |
|                                                                                                                                                                             | УК-5– В2 | <b>Перечень вопросов</b><br>1.Этикет особого случая.<br>2.Деловая переписка.<br>3.Деловая встреча и ее виды в учреждениях гостиничного сервиса.<br>4.Принципы ведения переговоров.<br>5.Невербальные средства общения.<br>6.Культура телефонного разговора.                                                                       |
| <b>ПК-1</b><br>Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка | ПК-1– В1 | <b>Перечень вопросов</b><br>1.Основные требования к служебному телефонному разговору.<br>2.Визитные карточки.<br>3.Приемы. Виды приемов.<br>4.Деловой протокол.<br>5.Застольный этикет.<br>6.Деловые подарки.<br>7.Внешний вид, манеры делового человека.                                                                         |
|                                                                                                                                                                             | ПК-1– В2 | <b>Перечень вопросов</b><br>1.Международный деловой этикет.<br>2.Этнокультурные особенности речевого этикета.<br>3.Этикетные принципы вежливости.<br>4.Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов.                                                                                                                              |

### Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

|                             | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                       | Итоговая оценка               |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Уровень 1.<br>Недостаточный | Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий                                       | Неудовлетворительно/незачтено |
| Уровень 2.<br>Базовый       | Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач                       | Удовлетворительно/зачтено     |
| Уровень 3.<br>Повышенный    | Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач | Хорошо/зачтено                |
| Уровень 4.<br>Продвинутый   | Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения                       | Отлично/зачтено               |

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

### 8.1. Основная учебная литература:

1.Скворцов, А. А. Этика : учебник для бакалавров / А. А. Скворцов, А. А. Гусейнов ; под редакцией А. А. Гусейнова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 310 с.

2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник. – М.: Академия, 2018.

3. Кошечая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2018.

4. Психология и этика делового общения: учебник / ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Юнити-Дана, 2017.

5. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов и др. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2018.

## **8.2. Дополнительная учебная литература:**

1. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.

2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2016.

3. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для бакалавров. – М.: Юрайт, 2015.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

|                                                               |                                                                            |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>       | Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"    |
| <a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a>           | «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа) |
| <a href="http://elibrary.rsl.ru/">http://elibrary.rsl.ru/</a> | Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)                               |
| <a href="http://www.gumer.info">www.gumer.info</a>            | Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА                                 |
| <a href="http://www.jurnal.org/">http://www.jurnal.org/</a>   | Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов               |
| <a href="http://www.moluch.ru/">http://www.moluch.ru/</a>     | Сайт журнала «Молодой учёный»                                              |

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По

согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

### **10.1. Работа на лекции.**

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

### **10.2. Работа с конспектом лекций.**

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

### **10.3. Выполнение практических работ.**

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных

на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

#### **10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.**

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:  
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.



### **10.5. Разработка электронной презентации.**

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

### **10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.**

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

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

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лицензионное программно-информационное обеспечение | Microsoft Windows,<br>Microsoft Office,<br>Google Chrome,<br>Kaspersky Endpoint Security                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Современные профессиональные базы данных           | 1. Консультант+<br>2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Информационные справочные системы                  | 1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии»<br>2. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)<br>3. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)<br>4. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)<br>5. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа) |

**12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной ПК, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

***Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений***

|                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| № 506 Кабинет делового общения,<br>учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа<br>- доска<br>- стол преподавателя<br>- кресло для преподавателя<br>- комплекты учебной мебели |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</li> <li>- учебно-наглядные пособия</li> <li>- шкаф для хранения пособий</li> </ul> <p>Программное обеспечение:<br/> Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),<br/> Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>№ 514 Учебно-тренинговый офис,<br/> учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стол преподавателя</li> <li>- кресло для преподавателя</li> <li>- компьютер</li> <li>- телевизор</li> <li>- мягкая мебель</li> <li>- столы</li> <li>- стулья</li> </ul> <p>Программное обеспечение:<br/> Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),<br/> Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>                                                                                                                                           |
| <p>№ 506 Кабинет делового общения,<br/> учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доска</li> <li>- стол преподавателя</li> <li>- кресло для преподавателя</li> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</li> <li>- учебно-наглядные пособия</li> <li>- шкаф для хранения пособий</li> </ul> <p>Программное обеспечение:<br/> Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),<br/> Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p> |
| <p>№ 404, 511<br/> Помещения для самостоятельной работы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду</li> </ul> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),<br/> Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),<br/> Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).</p>                                                                                                                               |
| <p>№ 404<br/> Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели;</li> <li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.</p> <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),</p> <p>Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),</p> <p>Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),</p> <p>Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),</p> <p>Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>№ 401</p> <p>Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специализированные кресла для актовых залов</li> <li>- сцена</li> <li>- трибуна</li> <li>- экран</li> <li>- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории</li> <li>- компьютер</li> <li>- демонстрационное оборудование и аудиосистема</li> <li>- микрофоны</li> </ul> <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),</p> <p>Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),</p> <p>Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),</p> <p>Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p> |
| <p>№ 515</p> <p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стеллажи</li> <li>- учебное оборудование</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Разработчик: Гузеев М.С., доцент**