

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 10:25:34

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** экономики предприятий  
**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** Б1.В.06 Профессиональная этика и этикет

**Основная профессиональная образовательная программа** 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Методический отдел УМУ  
« 14 » 04 20 20 г.

\_\_\_\_\_ / Кашаева /

Научная библиотека СГЭУ  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Рассмотрено к утверждению  
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и  
туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Профессиональная этика и этикет входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Современные маркетинговые коммуникации в туризме, Сервисология, Сервисная деятельность, Технология и организация гостиничной деятельности, Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания, Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности, Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе

Последующие дисциплины по связям компетенций: Туристско-рекреационное проектирование, Экономика и предпринимательство в туризме

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Профессиональная этика и этикет в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПКО-4 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

Описание ИДК	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть
<p>ПКО-4_ИДК1</p> <p>Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p>	<p>ПКО4з1:</p> <p>Основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями.</p>	<p>ПКО4у1:</p> <p>Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.</p>	<p>ПКО4в1:</p> <p>Навыками обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов.</p>
<p>ПКО-4_ИДК2</p> <p>Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p>	<p>ПКО4з2:</p> <p>Основные принципы партнерского взаимодействия с коллегами и заинтересованными сторонами.</p>	<p>ПКО4у2:</p> <p>Использовать стандарты качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>	<p>ПКО4в2:</p> <p>Навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем.</p>

<p>ПКО-4_ИДК3</p> <p>Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.</p>	<p>ПКО4з3:</p> <p>Современные клиентоориентированные технологии в туристской деятельности.</p>	<p>ПКО4у3:</p> <p>Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями туристской деятельности организации.</p>	<p>ПКО4в3:</p> <p>Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными и сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации**

Описание ИДК	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть
<p>ПКР-4_ИДК1</p> <p>Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p>	<p>ПКР4з1:</p> <p>Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.</p>	<p>ПКР4у1:</p> <p>Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.</p>	<p>ПКР4в1:</p> <p>Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.</p>
<p>ПКР-4_ИДК2</p> <p>Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p>	<p>ПКР4з2:</p> <p>Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.</p>	<p>ПКР4у2:</p> <p>Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.</p>	<p>ПКР4в2:</p> <p>Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).</p>
<p>ПКР-4_ИДК3</p> <p>Обеспечивает взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными</p>	<p>ПКР4з3:</p> <p>Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>	<p>ПКР4у3:</p> <p>Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>	<p>ПКР4в3:</p> <p>Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.</p>

сторонними организациями.			
---------------------------	--	--	--

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Описание ИДК	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть
<p>ПК УВ-2 ИДК1</p> <p>Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.</p>	<p>ПКУВ2з1: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.</p>	<p>ПКУВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.</p>	<p>ПКУВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлениях туристской и экскурсионной деятельности.</p>
<p>ПК УВ-2 ИДК2</p> <p>Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.</p>	<p>ПКУВ2з2: Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.</p>	<p>ПКУВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.</p>	<p>ПКУВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.</p>
<p>ПК УВ-2 ИДК3</p> <p>Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.</p> <p>Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.</p>	<p>ПКУВ2з3: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.</p> <p>Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.</p>	<p>ПКУВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.</p> <p>Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.</p>	<p>ПКУВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлениях туристской и экскурсионной деятельности.</p> <p>Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.</p>

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	55.15/1.53
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	23.85/0.66
Промежуточная аттестация	29/0.81
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	14.4/0.4
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	86.6/2.41
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Профессиональная этика и этикет представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
Практич. занятия							
1.	Теоретические аспекты этики и этикета	8	18			13,85	ПКО4 ИДК1 ПКО4 ИДК2 ПКО4 ИДК3

							ПКР4 ИДК1 ПКР4 ИДК2 ПКР4 ИДК3 ПК УВ2 ИДК1 ПК УВ2 ИДК2 ПК УВ2 ИДК3
2.	Современные аспекты профессиональной этики и этикета	10	18			10	ПКО4 ИДК1 ПКО4 ИДК2 ПКО4 ИДК3 ПКР4 ИДК1 ПКР4 ИДК2 ПКР4 ИДК3 ПК УВ2 ИДК1 ПК УВ2 ИДК2 ПК УВ2 ИДК3
	Контроль	29					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0.15</b>	<b>1</b>	<b>23.85</b>	

#### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
1.	Теоретические аспекты этики и этикета	2	4			46,6	ПКО4 ИДК1 ПКО4 ИДК2 ПКО4 ИДК3 ПКР4 ИДК1 ПКР4 ИДК2 ПКР4 ИДК3 ПК УВ2 ИДК1 ПК УВ2 ИДК2 ПК УВ2 ИДК3
2.	Современные аспекты профессиональной этики и этикета	2	4			40	ПКО4 ИДК1 ПКО4 ИДК2 ПКО4 ИДК3 ПКР4 ИДК1 ПКР4 ИДК2 ПКР4 ИДК3 ПК УВ2 ИДК1 ПК УВ2 ИДК2 ПК УВ2 ИДК3
	Контроль	7					
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>86.6</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем

##### 4.2.1 Контактная работа

##### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
------	----------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

1.	Теоретические аспекты этики и этикета	лекция	Понятие этики и этикета
		лекция	Виды этики
		лекция	Происхождение профессиональной этики
		лекция	Взаимосвязь этики и этикета
2.	Современные аспекты профессиональной этики и этикета	лекция	Профессиональный этикет
		лекция	Кодексы профессиональной и корпоративной этики
		лекция	Этикет работников сферы услуг
		лекция	Этнокультурные особенности делового этикета
		лекция	Правила поведения в общественных местах

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические аспекты этики и этикета	практическое занятие	Понятие этики и этикета
		практическое занятие	Виды этики
		практическое занятие	Происхождение профессиональной этики
		практическое занятие	Взаимосвязь этики и этикета
2.	Современные аспекты профессиональной этики и этикета	практическое занятие	Профессиональный этикет
		практическое занятие	Кодексы профессиональной и корпоративной этики
		практическое занятие	Этикет работников сферы услуг
		практическое занятие	Этнокультурные особенности делового этикета
		практическое занятие	Правила поведения в общественных местах

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические аспекты этики и этикета	- подготовка доклада - тестирование



2.	Современные аспекты профессиональной этики и этикета	- подготовка доклада - тестирование
----	------------------------------------------------------	----------------------------------------

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433774>

#### Дополнительная литература

Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433659>

#### Литература для самостоятельного изучения

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник / Г. В. Бороздина. — М.: Юрайт, 2016. — 463 с.

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум».

### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран

	Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Профессиональная этика и этикет:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПКО-4 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

Описание ИДК	Планируемые результаты обучения по дисциплине			
	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть
<p>ПКО-4_ИДК1</p> <p>Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p>	Пороговый	<p>ПКО4з1:</p> <p>Основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями.</p>	<p>ПКО4у1:</p> <p>Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.</p>	<p>ПКО4в1:</p> <p>Навыками обслуживания в соответствии с этнокультурным и, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов.</p>
<p>ПКО-4_ИДК2</p> <p>Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p>	Базовый	<p>ПКО4з2:</p> <p>Основные принципы партнерского взаимодействия с коллегами и заинтересованными сторонами.</p>	<p>ПКО4у2:</p> <p>Использовать стандарты качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>	<p>ПКО4в2:</p> <p>Навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем.</p>
<p>ПКО-4_ИДК3</p> <p>Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.</p>	Повышенный	<p>ПКО4з3:</p> <p>Современные клиентоориентированные технологии в туристской деятельности.</p>	<p>ПКО4у3:</p> <p>Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями туристской деятельности организации.</p>	<p>ПКО4в3:</p> <p>Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.</p>

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Описание ИДК	Планируемые результаты обучения по дисциплине			
	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть

ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Пороговый	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Базовый	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Повышенный	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможности партнеров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

<b>Описание ИДК</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>			
	<b>Уровень сформированности</b>	<b>Знать</b>	<b>Уметь</b>	<b>Владеть</b>

ПК УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.	Пороговый	ПКУВ2з1: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщикам и туристских услуг.	ПКУВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	ПКУВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлениях туристской и экскурсионной деятельности.
ПК УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	Базовый	ПКУВ2з2: Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания .	ПКУВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПКУВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителям и туристско-экскурсионны х услуг.
ПК УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.  Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	Повышенный	ПКУВ2з3: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщикам и туристских услуг.  Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания .	ПКУВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.  Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПКУВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлениях туристской и экскурсионной деятельности.  Основными принципами делового общения и переписки с потребителям и туристско-экскурсионны х услуг.

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические аспекты этики и этикета	ПКО4 ИДК1 ПКО4 ИДК2 ПКО4 ИДК3	Устный опрос, тестирова	Экзамен

		ПКР4 ИДК1 ПКР4 ИДК2 ПКР4 ИДК3 ПК УВ2 ИДК1 ПК УВ2 ИДК2 ПК УВ2 ИДК3	ние, доклад	
2.	Современные аспекты профессиональной этики и этикета	ПКО4 ИДК1 ПКО4 ИДК2 ПКО4 ИДК3 ПКР4 ИДК1 ПКР4 ИДК2 ПКР4 ИДК3 ПК УВ2 ИДК1 ПК УВ2 ИДК2 ПК УВ2 ИДК3	Устный опрос, тестирование, доклад	Экзамен

#### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

##### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические аспекты этики и этикета	1. Проблема происхождения нравственности. 2. Стереотипы, их роль в процессе общения. 3. Самоподача в процессе профессионального общения. 4. Проблема точности восприятия в процессе общения. 5. Способы влияния на партнера в профессиональном общении 6. Организация пространства общения. 7. Проблема интерпретации невербальных средств общения. 8. Речевые способы воздействия на партнера. 9. Этические нормы создания имиджевой рекламы. 10. Основные принципы формирования внутрифирменной рекламы
Современные аспекты профессиональной этики и этикета	11. Этические принципы профессиональной деятельности. 12. Деловая беседа как форма делового общения. 13. Переговоры как форма делового общения. 14. Культура деловых споров и дискуссий. 15. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. 16. Стратегии и тактики поведения в конфликте. 17. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. 18. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. 19. Телефонный разговор: правила и нормы. 20. Деловой подарок.

##### Вопросы для устного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические аспекты этики и этикета	1. Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения". 2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества? 3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня. 4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?

	<p>5. Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным).</p> <p>6. Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем).</p> <p>7. Назовите основные принципы этики делового общения "по гори-зонтали" (между коллегами).</p> <p>8. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?</p> <p>9. Дайте понятие вербальным коммуникациям в бизнесе и раскройте их виды.</p> <p>10.Какие функции выполняют деловые коммуникации?</p>
Современные аспекты профессиональной этики и этикета	<p>11.Раскройте этапы подготовки и проведения деловых переговоров</p> <p>12.Что такое невербальные коммуникации и какова их роль в деловом общении?</p> <p>13.Когда и почему возник этикет в обществе?</p> <p>14.Расскажите об исторических видах этикета и культуры поведения.</p> <p>15.Какие функции выполняет этикет?</p> <p>16.Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе?</p> <p>17.Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководителя?</p> <p>18.Визитная карточка, ее значение в деловом общении.</p> <p>19.Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.</p> <p>20.Деловое общение в европейских странах (по выбору).</p>

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>**

Этика общения отражает:

- природные особенности, индивидуальность партнера;
- корыстные, эгоистические интересы личности;
- уровень нравственной культуры личности;
- социальный статус личности в обществе

Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- партнер, который может стать жертвой манипуляции
- партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- партнер,который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба –

- делового;
- речевого;
- общегражданского;

В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- духовные идеалы партнера-адресата
- когнитивные структуры партнера-адресата

- потребности и склонности партнера-адресата
- ценностные установки партнера-адресата

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- жестов
- информационных технологий
- определенного темпа речи
- устной речи

Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:

- нравственность;
- мораль;
- деловое общение;
- культура поведения;

Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- аудиальными образами
- зрительными образами
- тактильными образами

Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- личностно-психологических сил манипулятора
- привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- статусно-ресурсных сил манипулятора

К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы -это...

- совещание
- собрание
- переговоры

Компромиссный результат это-...

- цель оптимизма
- цель реализма
- выдумка

Необходимый результат переговоров, является не очень выгодным для одной страны и приоритетней для другой это -...

- цель максимума
- цель минимума
- цель реализма



Результат переговоров, способствует получению максимальной прибыли с минимальными затратами это-...

- выдумка
- цель минимума
- цель максимума

Что формулируется в повестке дня?

- дата, место, участники
- какую воду поставить на стол
- комната должна соответствовать фен-шую

Если в переговорах участвуют 3 или более делегаций, то как они рассаживаются?

- по алфавиту
- по возрасту
- по значимости компании

Согласование тем это...

- решение, чем займутся после переговоров
- краткое обсуждение повестки
- комплименты в начале переговоров

Какой документ оформляется после окончания переговоров?

- записка
- заявление
- протокол

Психологическим преимуществом обладает:

- инициатор переговоров
- оппонент инициатора ( тот, к кому обращается инициатор)
- оба оппонента

Численность делегации строится по принципу:

- равенства
- паритета
- неравенства

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические аспекты этики и этикета	1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики. 2. Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности. 3. Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки. 4. Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета. 5. Характерные черты и поведенческие особенности современного потребителя туристских услуг. 6. Классификация основных типов туристов, определяющая необходимость повышения профессионализма в деятельности и общении работников сферы туризма.

	<p>7. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма. Направления её формирования и развития.</p> <p>8. Основные группы качеств работника социально-культурного сервиса и туризма, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.</p> <p>9. Профессиональная этика. Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма.</p> <p>10. Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.</p> <p>11. Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.</p> <p>12. Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.</p> <p>13. Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.</p> <p>14. Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.</p> <p>15. Использование комплиментов как эффективный прием формирования</p>
<p>Современные аспекты профессиональной этики и этикета</p>	<p>положительного отношения к себе у деловых партнеров.</p> <p>16. Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.</p> <p>17. Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.</p> <p>18. Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы.</p> <p>19. Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.</p> <p>20. Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере туризма.</p> <p>21. Этические принципы профессиональной деятельности.</p> <p>22. Деловая беседа как форма делового общения.</p> <p>23. Переговоры как форма делового общения.</p> <p>24. Культура деловых споров и дискуссий.</p> <p>25. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.</p> <p>26. Стратегии и тактики поведения в конфликте.</p> <p>27. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.</p> <p>28. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.</p> <p>29. Телефонный разговор: правила и нормы.</p> <p>30. Деловой подарок</p>

## 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

### Шкала и критерии оценивания

<p>Оценка</p>	<p>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы</p>
<p>«отлично»</p>	<p>ПКО-4_ИДКЗ</p>

	ПКР-4_ИДК3 ПК УВ2 ИДК3
<b>«хорошо»</b>	ПКО-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК2 ПК УВ2 ИДК2
<b>«удовлетворительно»</b>	ПКО-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК1 ПК УВ2 ИДК1
<b>«неудовлетворительно»</b>	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне