



*ФГОС ВО*  
*(версия 3++)*

## **ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**Рабочая программа дисциплины**

**ЧЕЛЯБИНСК**  
**ЧГИК**  
**2023**

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

**Кафедра истории, музеологии и документоведения**

## **ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**Рабочая программа дисциплины**

**программа бакалавриата**

**«Историко-культурный туризм»**

**51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного  
наследия**

**квалификация: бакалавр**

**Челябинск  
ЧГИК  
2023**

17(075)  
87.752 я73  
Э 90

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

Автор-составитель: Запекина Н.М., декан факультета документальных коммуникаций и туризма, кандидат пед. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 17.04.2023.

Экспертиза проведена 15.05.2023, акт № 2023/ИКТ.

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 29.05.2023.

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	
2026/27	
2027/28	

17(075)  
87.752  
я73  
Э 90

Этика деловых отношений : рабочая программа дисциплины : программа бакалавриата «Историко-культурный туризм» по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия, квалификация : бакалавр / авт.-сост. Н.М. Запекина ; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2023. – 34 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный  
институт культуры, 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	6
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	7
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	8
4.1. Структура преподавания дисциплины .....	8
4.1.1. Матрица компетенций .....	11
4.2. Содержание дисциплины .....	11
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	12
5.1. Общие положения .....	12
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	14
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	14
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	15
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ...	16
ресурсов необходимых для самостоятельной работы .....	16
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	17
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	17
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	20
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных.....	20
этапах их формирования.....	20
6.2.2. Описание шкал оценивания .....	21
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете .....	21
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания.....	21
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для.....	23
оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования .....	23
компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	23
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету .....	23
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов,.....	24
эссе и творческих заданий по дисциплине .....	24
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы .....	25
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля .....	25
формирования компетенций .....	25
6.3.4.1. Планы семинарских занятий .....	25
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	27
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	27
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....	28
6.3.4.5. Тестовые задания .....	28
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций .....	28

7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины .....	29
7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы .....	29
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. 29	
7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....	30
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	30
9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для .....	32
осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	32
Лист изменений в рабочую программу дисциплины .....	34

## Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.18 Этика деловых отношений
2	Цель дисциплины	познакомить студентов с существующими нормами этики в сфере деловых отношений в туристской индустрии; сформировать интерес к высшим жизненным ценностям и нравственной культуре; выработать практические навыки эффективного делового общения
3	Задачи дисциплины заключаются в:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— формирование комплексного представления об этике и профессиональной культуре общения</li> <li>— изучение основных понятий и правил делового общения, норм речевого этикета, структурных элементов процесса делового общения;</li> <li>— освоение способов и приёмов эффективного делового общения и взаимодействия с коллегами, подчиненными, клиентами, партнёрами организации в зависимости от коммуникативной ситуации;</li> </ul>
4	Планируемые результаты освоения	УК-3
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 2 в академических часах – 72
6	Разработчики	Запекина Н.М., декан факультета документальных коммуникаций и туризма, кандидат пед. наук, доцент

## 4. ОСНОВНЫЕ ПУНКТЫ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

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

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элементы компетенций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Знать	концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде	концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде
	УК-3.2	Уметь	определять свою роль в команде и выполнять обозначенные функции	определять свою роль в команде и выполнять обозначенные функции
	УК-3.3	Владеть	навыками координации общих действий для достижения целей команды	навыками координации общих действий для достижения целей команды

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Музейная педагогика», «Основные направления музейной деятельности».

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении: «Организация туроперейтинга», прохождении преддипломной практики, подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена

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

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 2 зачетных единиц, 72 часа.

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	72	72
– Контактная работа (всего)	54,2	14
в том числе:		
лекции	18	2
семинары	36	4
практические занятия		
мелкогрупповые занятия		
индивидуальные занятия		
консультация <i>в рамках промежуточной аттестации</i>		
иная контактная работа (ИКР) <i>в рамках промежуточной аттестации</i>	0,2	2
консультации (конс.)	5 % от	4
контроль самостоятельной работы (КСР)	лекционных час.	2
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	17,8	56
– Промежуточная аттестация обучающегося – зачет : контроль		2

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

**4.1. Структура преподавания дисциплины**

Таблица 3



### Очная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)					с/р	Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа				с/р		
		лек.	сем.	практ.	инд.			
1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Раздел 1. Взаимодействие и коммуникации в деловом общении</b>								
<b>Тема 1.</b> Этические нормы и принципы в деловом общении.	8	2	4			2		
<b>Тема 2.</b> Общение: основные формы и функции	8	2	4			2		
<b>Тема 3.</b> Имидж делового человека	8	2	4			2		
<b>Тема 4.</b> Этикетные нормы делового общения	8	2	4			2		
<b>Раздел 2. Особенности делового общения в коллективе</b>								
<b>Тема 5.</b> Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения.	8	2	4			2		
<b>Тема 6.</b> Организационные формы делового общения	8	2	4			2		
<b>Тема 7.</b> Конфликты в деловом общении	8	2	4			2		
<b>Тема 8.</b> Основы самопрезентации при приеме на работу	8	2	4			2		
<b>Тема 9.</b> Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности.	7,8	2	4			1,8		
<i>Зачет</i>	0,2							ИКР – 0,2 час.
<i>Итого в 4 сем.</i>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>36</b>			<b>17,8</b>		
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>36</b>			<b>17,8</b>		<b>0,2</b>

### Заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)					Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа					
		лек.	сем.	практ. / конс, КСР	инд.	с/р	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>Раздел 1. Взаимодействие и коммуникации в деловом общении</b>							
<b>Тема 1.</b> Этические нормы и принципы в деловом общении.	6	2				4	
<b>Тема 2.</b> Общение: основные формы и функции	4					4	
<b>Тема 3.</b> Имидж делового человека	4					4	
<b>Тема 4.</b> Этикетные нормы делового общения	4					4	
Консультации Контроль самостоятельной работы							
<i>Итого в III сем.</i>	<b>18</b>	<b>2</b>				<b>16</b>	
<b>Раздел 2. Особенности делового общения в коллективе</b>							
<b>Тема 5.</b> Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения.	8					8	
<b>Тема 6.</b> Организационные формы делового общения	10		2			8	
<b>Тема 7.</b> Конфликты в деловом общении	10		2			8	
<b>Тема 8.</b> Основы самопрезентации при приеме на работу	8					8	
<b>Тема 9.</b> Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности.	8					8	
<i>Зачет</i>	10						КСР – 2 час., Конс. – 4 час., ИКР – 2 час. Контр. – 2 час.
<i>Итого в 4 сем.</i>	<b>54</b>		<b>4</b>			<b>40</b>	<b>10</b>
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>2</b>	<b>4</b>			<b>56</b>	<b>10</b>

Таблица 4

## 4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	УК-3
1	2
<b>Раздел 1. Взаимодействие и коммуникации в деловом общении</b>	+
<b>Тема 1.</b> Этические нормы и принципы в деловом общении.	+
<b>Тема 2.</b> Общение: основные формы и функции	+
<b>Тема 3.</b> Имидж делового человека	+
<b>Тема 4.</b> Этикетные нормы делового общения	+
<b>Раздел 2. Особенности делового общения в коллективе</b>	+
<b>Тема 5.</b> Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения.	+
<b>Тема 6.</b> Организационные формы делового общения	+
<b>Тема 7.</b> Конфликты в деловом общении	+
<b>Тема 8.</b> Основы самопрезентации при приеме на работу	+
<b>Тема 9.</b> Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности.	+
Зачет 4 семестр	+

## 4.2. Содержание дисциплины

## Раздел 1. Взаимодействие и коммуникации в деловом общении

**Тема 1. Этические нормы и принципы в деловом общении.** Общая характеристика курса. Цель и задачи курса. Объект и предмет изучения, связь с другими дисциплинами. Понятия «этика», «мораль», «нравственность». Основные категории этики. Этика делового общения как совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение людей в профессиональной деятельности. Кодекс музейной этики ИКОМ.

**Тема 2. Общение: основные формы и функции.** Деловое общение как многоуровневый процесс установления профессиональных контактов между людьми. Классификации общения по целям, содержанию, средствам, функциям, видам и формам. Функции общения. Перцепция в процессе общения. Факторы, влияющие на восприятие и оценку людьми друг друга. Механизмы восприятия. Коммуникация в процессе делового общения. Коммуникативные средства общения. Коммуникативные барьеры общения. Организация продуктивного взаимодействия. Проявление особенностей темперамента и акцентуаций характера в профессиональном поведении и общении. Манипуляция в деловом общении. Трансактный анализ Э. Берна в деловом общении.

**Тема 3. Имидж делового человека.** Внешний вид делового человека. Требования к одежде, аксессуарам, манерам. Визитные карточки. Невербальные средства общения как составляющие имиджа (мимика, жесты, походка, осанка). Подарки и сувениры в деловом общении. Интерьер рабочего места как часть имиджа делового челове-

ка. Работа над имиджем как процесс представления собственного образа в социальном мире.

**Тема 4. Этикетные нормы делового общения.** Этикетные нормы общения. Служебный этикет. Этикет деловой переписки. Нетикет (сетевой этикет). Этикет и протокол деловых встреч. Правила поведения на деловых приемах. Compliments и критика. Особенности общения с представителями других стран.

## **Раздел 2. Особенности делового общения в коллективе**

**Тема 5. Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения.** Понятие «коллектив»; признаки и структура трудового коллектива. Межличностные проблемы делового общения в коллективе и способы их преодоления. Деловое взаимодействие в группе. Развитие командного взаимодействия. Руководитель: роль в обеспечении эффективной работы организации. Типы руководителей, стили руководства. Лидерство.

**Тема 6. Организационные формы делового общения.** Публичное выступление: особенности подготовки. Технология подготовки выступлений Message House. Деловая беседа: особенности проведения, виды по целям и функциям. Деловое совещание: особенности подготовки и проведения совещаний разного уровня. Деловые переговоры: основные этапы проведения переговоров; стратегия и тактика ведения переговоров. Деловая полемика / спор. Дискуссия: основные приемы ведения. Деловой телефонный разговор: основные правила.

**Тема 7. Конфликты в деловом общении.** Понятие «конфликт». Классификации конфликтов. Причины конфликтов. Положительные и отрицательные стороны конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Управление конфликтом. Моббинг, буллинг, кибербуллинг.

**Тема 8. Основы самопрезентации при приеме на работу.** Методы отбора персонала и психологические основы профессионального отбора. Значение мотивации профессиональной деятельности. Тайм-менеджмент. Профессиональные качества специалиста. Технология подготовки резюме. Собеседование при приеме на работу.

**Тема 9. Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности.** Понятие «профессиональное здоровье». Стрессы. Кризисы профессионального и личностного становления и развития. Синдром профессионального выгорания.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Общие положения**

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивида стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях и семинарских занятиях и др. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

– в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

– без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к семинарским занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

- формирование приверженности к будущей профессии;
- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;
- формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);
- развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;
- развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

*знать:*

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

*уметь:*

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

*владеть:*

- навыками планирования самостоятельной работы;
- навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

## 5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

### 5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
<b>Раздел 1. Взаимодействие и коммуникации в деловом общении</b>		
<b>Тема 1.</b> Этические нормы и принципы в деловом общении.	Изучение материалов лекции, основной и дополнительной литературы по теме; подготовка к семинарскому занятию; выполнение заданий <i>Самостоятельная работа № 1. Тема «Этические нормы и принципы в деловом общении»</i>	Выступление, обсуждение выполненных заданий
<b>Тема 2.</b> Общение: основные формы и функции	Изучение материалов лекции, основной и дополнительной литературы по теме; подготовка к семинарскому занятию; выполнение заданий <i>Самостоятельная работа № 2. Тема «Общение: основные формы и функции»</i>	Обсуждение выполненных заданий
<b>Тема 3.</b> Имидж делового человека	Изучение материалов лекции, основной и дополнительной литературы по теме; подготовка к семинарскому занятию; выполнение заданий <i>Самостоятельная работа № 3. Тема «Имидж делового человека»</i>	Проверка задания
<b>Тема 4.</b> Этикетные нормы делового общения	Изучение материалов лекции, основной и дополнительной литературы по теме; подготовка к семинарскому занятию; выполнение заданий <i>Самостоятельная работа № 4. Тема «Этикетные нормы делового общения»</i>	Обсуждение выполненных заданий
<b>Раздел 2. Особенности делового общения в коллективе</b>		
<b>Тема 5.</b> Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения.	Изучение материалов лекции, основной и дополнительной литературы по теме; подготовка к семинарскому занятию; выполнение заданий <i>Самостоятельная работа № 5. Тема «Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения»</i>	Проверка задания
<b>Тема 6.</b> Организационные формы делового общения	Изучение материалов лекции, основной и дополнительной литературы по теме; подготовка к семинарскому занятию; выполнение заданий <i>Самостоятельная работа № 6. Тема «Организационные формы делового общения»</i>	Обсуждение выполненных заданий
<b>Тема 7.</b> Конфликты в деловом общении	Изучение материалов лекции, основной и дополнительной литературы по теме; подготовка к семинарскому занятию; выпол-	Обсуждение выполненных заданий

	нение заданий <i>Самостоятельная работа № 7. Тема «Поведение в конфликтных ситуациях. Критика в деловом общении»</i>	
<b>Тема 8.</b> Основы самопрезентации при приеме на работу	Изучение материалов лекции, основной и дополнительной литературы по теме; подготовка к семинарскому занятию; выполнение заданий <i>Самостоятельная работа № 8. Тема «Основы самопрезентации при приеме на работу»</i>	Обсуждение выполненных заданий
<b>Тема 9.</b> Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности.	Изучение материалов лекции, основной и дополнительной литературы по теме; подготовка к семинарскому занятию; выполнение заданий <i>Самостоятельная работа № 9. Тема «Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности»</i>	Проверка задания

### **5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы**

*Самостоятельная работа № 1. Тема «Этические нормы и принципы в деловом общении»*

Цель работы: сформировать у обучающихся представление об этических нормах в работе игроков рынка туристических услуг.

Задание и методика выполнения: на основе лекционного материала, рекомендуемых источников и Глобального туристического кодекса разобрать предложенные этические ситуации и подготовить письменное задание.

*Самостоятельная работа № 2. Тема «Общение: основные формы и функции»*

Цель работы: рассмотреть деловое общение как многоуровневый процесс.

Задание и методика выполнения: на основе лекционного материала, рекомендуемых источников провести самодиагностику эго-состояния и транзакционный анализ отношений в группе обучающихся.

*Самостоятельная работа № 3. Тема «Имидж делового человека»*

Цель работы: изучить основное назначение и цели самопрезентации.

Задание и методика выполнения: на основе лекционного материала, рекомендуемых источников разработать макет визитной карточки для предложенных вариантов категорий сотрудников туристического агентства.

*Самостоятельная работа № 4. Тема «Этикетные нормы делового общения»*

Цель работы: изучить основные этикетные нормы поведения делового человека.

Задание и методика выполнения: на основе лекционного материала, рекомендуемых источников подготовить меню, схему рассадки гостей, схему сервировки стола для предложенного (на выбор) типа делового приема.

*Самостоятельная работа № 5. Тема «Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения»*

Цель работы: изучить основы работы в группе, коллективе, команде.

Задание и методика выполнения: на основе лекционного материала, рекомендуемых источников провести диагностику личностных качеств (по методике «Лидер») и отношение к себе (методика «Окно Джохари»).

*Самостоятельная работа № 6. Тема «Организационные формы делового общения»*

Цель работы: изучить основные организационные формы делового общения.

Задание и методика выполнения: на основе лекционного материала, рекомендуемых источников оценить риски, разработать стратегию и тактику ведения переговоров по предложенным ситуациям.

*Самостоятельная работа № 7. Тема «Поведение в конфликтных ситуациях. Критика в деловом общении»*

Цель работы: рассмотреть понятие конфликт, его позитивные и негативные стороны.

Задание и методика выполнения: на основе лекционного материала и рекомендуемых источников составить таблицу по теме «Приемы и правила убеждающих аргументов и их влияние на разные типы конфликтных ситуаций»

*Самостоятельная работа № 8. Тема «Основы самопрезентации при приеме на работу»*

Цель работы: получить навыки самопрезентации при приеме на работу.

Задание и методика выполнения: на основе лекционного материала, рекомендуемых источников составить резюме и план самопрезентации при прохождении собеседования для трудоустройства в туристическое агентство.

*Самостоятельная работа № 9. Тема «Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности»*

Цель работы: изучить профилактические меры по сохранению профессионального здоровья.

Задание и методика выполнения: на основе лекционного материала, рекомендуемых источников провести самодиагностику, используя трехфакторную модель синдрома эмоционального выгорания К. Маслач и С. Джексон.

### **5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы**

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информа-



ционных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

<http://fgosvo.ru/> – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования.

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал Грамота.ру – русский язык для всех.

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 6

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Взаимодействие и коммуникации в деловом общении</b>			
<b>Тема 1.</b> Этические нормы и принципы в деловом общении.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Семинар № 1. Тема «Этические нормы и принципы профессионального общения с клиентом в сфере туриндустрии» Самостоятельная работа № 1. Тема «Этические нормы и принципы в деловом общении»
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 2.</b> Общение: основные формы и функции	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Семинар № 2. Тема «Невербальные коммуникации» Семинар № 3. Тема «Воздействие и взаимодействие в процессе делового общения» Самостоятельная работа № 2. Тема «Общение: основные формы и функции»
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 3.</b> Имидж делового человека	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Семинар № 4. Тема «Имидж делового человека» Самостоятельная работа № 3. Тема «Имидж делового человека»
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 4.</b> Этикетные нормы делового общения	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Семинар № 5. Тема «Поведение за столом и сервировка стола» Семинар № 6. Тема «Этикет деловой переписки и нетикет» Самостоятельная работа № 4. Тема «Этикетные нормы делового общения»
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Раздел 2. Особенности делового общения в коллективе</b>			

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
<b>Тема 5.</b> Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Семинар № 7. Тема «Руководство и лидерство» Самостоятельная работа № 5. Тема «Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения»
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 6.</b> Организационные формы делового общения	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Семинар № 8. Тема «Стратегия и тактика ведения деловых переговоров» Семинар № 9. Тема «Дискуссия, полемика, спор в деловом общении» Самостоятельная работа № 6. Тема «Организационные формы делового общения»
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 7.</b> Конфликты в деловом общении	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Семинар № 10. Тема «Конфликты в деловом общении» Семинар № 11. Тема «Преодоление деструктивных явлений в коллективе» Самостоятельная работа № 7. Тема «Поведение в конфликтных ситуациях. Критика в деловом общении»
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 8.</b> Основы самопрезентации при приеме на работу	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Семинар № 12. Тема «Собеседование при приеме на работу» Самостоятельная работа № 8. Тема «Основы самопрезентации при приеме на работу»
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 9.</b> Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Семинар № 13. Тема «Этапы профессионального развития» Самостоятельная работа № 9. Тема «Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности»
		УК-3.2	
		УК-3.3	

Таблица 7

**Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации**

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Взаимодействие и коммуникации в деловом общении</b>			

<b>Тема 1.</b> Этические нормы и принципы в деловом общении.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	– Вопросы к зачету (IV семестр): № теоретических вопросов: 1 № практико-ориентированных заданий: 1
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 2.</b> Общение: основные формы и функции	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	– Вопросы к зачету (IV семестр): № теоретических вопросов: 2,3,4
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 3.</b> Имидж делового человека	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	– Вопросы к зачету (IV семестр): № теоретических вопросов: 5,6 № практико-ориентированных заданий:2
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 4.</b> Этикетные нормы делового общения	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	– Вопросы к зачету (IV семестр): № теоретических вопросов: 7,8,9 № практико-ориентированных заданий:3
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Раздел 2. Особенности делового общения в коллективе</b>			
<b>Тема 5.</b> Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	– Вопросы к зачету (IV семестр): № теоретических вопросов: 10 № практико-ориентированных заданий:4
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 6.</b> Организационные формы делового общения	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	– Вопросы к зачету (IV семестр): № теоретических вопросов: 11,12,13,14,15,16,17 № практико-ориентированных заданий:5,6
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 7.</b> Конфликты в деловом общении	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	– Вопросы к зачету (IV семестр): № теоретических вопросов: 18,19 № практико-ориентированных заданий:4
		УК-3.2	
		УК-3.3	
<b>Тема 8.</b> Основы самопрезентации при приеме на работу	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реали-	УК-3.1	– Вопросы к зачету (IV семестр): № теоретических вопросов: 20,21,22 № практико-ориентированных
		УК-3.2	
		УК-3.3	

	зовывать свою роль в команде		заданий:7
<b>Тема 9.</b> Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	– Вопросы к зачету (IV семестр): № теоретических вопросов: 23,24
		УК-3.2	
		УК-3.3	

## 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

#### Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	2	3
УК-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понимает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде;</li> <li>– применяет различные способы определения своей роли в команде и выполнения своих функций;</li> <li>– способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.</li> </ul>	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 9

#### Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Устный опрос
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; семинары; самостоятельная работа; устный опрос по диагностическим вопросам; письменная работа; самостоятельное решение контрольных заданий
Промежуточный (аттестационный)	Оценивание сформированности	<b>Зачет:</b>

онный) этап формирования компетенций	сти компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	– ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий.
--------------------------------------	---	--

### 6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

#### 6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
<b>Зачтено</b>	<p>Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и владения, определенные программой.</p> <p>Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу.</p> <p>Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы.</p> <p>Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования соответствующих компетенций.</p>
<b>Зачтено</b>	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, владениями по дисциплине.</p> <p>Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов.</p> <p>Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.</p>
<b>Зачтено</b>	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине.</p> <p>Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов.</p> <p>Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и владений для решения практико-ориентированных задач.</p>
<b>Не зачтено</b>	<p>Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине.</p> <p>Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине.</p> <p>Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.</p>

Таблица 11

#### 6.2.2.2. Описание шкалы оценивания

##### Устное выступление (семинар, доклад)

Дескрипторы	Образцовый, примерный; достойный подражания ответ	Законченный, полный ответ (хорошо)	Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)	Минимальный ответ (неудовлетворительно)
-------------	---	------------------------------------	---	---

	<b>(отлично)</b>			
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Используются все необходимые профессиональные термины.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.
Оформление	Широко используются информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3–4 ошибки в представляемой информации.	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Только ответы на элементарные вопросы.	Нет ответов на вопросы.
Умение держаться на аудитории, коммуникативные навыки	Свободно держится на аудитории, способен к импровизации, учитывает обратную связь с аудиторией.	Свободно держится на аудитории, поддерживает обратную связь с аудиторией.	Скован, обратная связь с аудиторией затруднена.	Скован, обратная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании.
<b>Итог</b>				

**Практическое (практико-ориентированное) задание**

<b>Оценка по номинальной шкале</b>	<b>Характеристики ответа обучающегося</b>
<b>Отлично</b>	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
<b>Хорошо</b>	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

### *Деловые игры / тренинги*

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Хорошо	Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.
Удовлетворительно	Даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчетов и экспресс-оценки показателей эффективности управления организацией, однако на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.
Неудовлетворительно	Не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым «удовлетворительно».

## **6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### *6.3.1. Материалы для подготовки к зачету*

**Таблица 12**

#### **Материалы, необходимые для оценки знаний (примерные теоретические вопросы) к зачету**

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Этика делового общения как совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение людей в профессиональной деятельности	УК-3
2.	Деловое общение как многоуровневый процесс установления	УК-3

	профессиональных контактов между людьми	
3.	Факторы, влияющие на восприятие и оценку людьми друга	УК-3
4.	Манипуляция в деловом общении	УК-3
5.	Имидж делового человека	УК-3
6.	Интерьер рабочего места как часть имиджа делового человека	УК-3
7.	Этикетные нормы приветствия	УК-3
8.	Основные требования нетикета и правил деловой переписки	УК-3
9.	Комплименты и критика	УК-3
10.	Деловое взаимодействие в коллективе	УК-3
11.	Публичное выступление: особенности подготовки	УК-3
12.	Деловая беседа: виды, особенности проведения	УК-3
13.	Деловое совещание: особенности подготовки и проведения совещаний разного уровня	УК-3
14.	Деловые переговоры: основные этапы проведения переговоров.	УК-3
15.	Стратегия и тактика ведения переговоров	УК-3
16.	Дискуссия: основные приемы ведения	УК-3
17.	Деловой телефонный разговор: основные правила	УК-3
18.	Классификация конфликтов, их причины	УК-3
19.	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	УК-3
20.	Профессиональные качества специалиста сферы музейного дела и туризма	УК-3
21.	Резюме: структура, основные правила подготовки	УК-3
22.	Основные стратегии прохождения стрессового собеседования	УК-3
23.	Синдром профессионального выгорания	УК-3
24.	Стрессоустойчивость как фактор сохранения профессионального здоровья	УК-3

Таблица 13

**Материалы, необходимые для оценки умений и владений  
(примерные практико-ориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1.	Этические нормы общения с коллегами, партнерами, клиентами. Кодекс музейной этики ИКОМ.	УК-3
2.	Имидж делового человека	УК-3
3.	Этикет и протокол деловых встреч. Правила поведения на деловых приемах. Compliments and criticism. Особенности общения с представителями других стран.	УК-3
4.	Руководитель: роль в обеспечении эффективной работы организации	УК-3
5.	. Публичное выступление: особенности подготовки. Технология подготовки выступлений Message House	УК-3
6.	Деловой телефонный разговор	УК-3
7.	Собеседование при приеме на работу	УК-3

**6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине**

Написание рефератов (эссе, творческих заданий) не предусмотрено.



### **6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы**

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

### **6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций**

#### **6.3.4.1. Планы семинарских занятий**

##### **Семинар № 1. Тема «Этические нормы и принципы профессионального общения с посетителем музея» ( в форме дискуссии)**

Вопросы для обсуждения:

1. Реализация принципов профессиональной этики в работе с посетителем музея.
2. Принципы этики, регулирующие отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу
3. Этические нормы, регулирующие взаимоотношения людей в трудовой деятельности.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

##### **Семинар № 2. Тема «Невербальные коммуникации» (групповое занятие)**

Вопросы для обсуждения:

1. Основы невербального общения (проходит в форме игр: «Земляне и инопланетяне»; «Десять ответов»).
2. Контролирование процесса делового общения на основе невербальных средств коммуникации.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

##### **Семинар № 3. Тема «Воздействие и взаимодействие в процессе делового общения» ( в форме дискуссии).**

Вопросы для обсуждения:

1. Теория трансакций Э. Берна
2. Способы воздействия в процессе делового общения (убеждение, внушение, заражение, подражание, принуждение, конфронтация).

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

##### **Семинар № 4. Тема «Имидж делового человека» ( в форме дискуссии)**

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ имиджа предложенных на выбор персон как системы, включающей три основные компонента: модель поведения, внешний вид, манера общения.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

**Семинар № 5. Тема «Поведение за столом и сервировка стола»  
( в форме деловой игры с использованием реквизита)**

Вопросы для обсуждения:

1. Виды столовых приборов и бокалов, их предназначение
2. Расположение приборов и бокалов на столе
3. Американская и европейская системы использования столовых приборов.
4. Способы складывания салфеток.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

**Семинар № 6. Тема «Этикет деловой переписки и нетикет»  
( в форме дискуссии)**

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ стилистических и композиционных особенностей предложенных вариантов письма-претензии, письма-просьбы, сопроводительного письма, письма-благодарности.
2. Написание ответов на предложенные письма; анализ и обсуждение результатов.
3. Ответ на негативные комментарии в адрес музея и его конкретных сотрудников в официальной группе учреждения культуры в социальной сети Вконтакте.
4. Участие в дискуссии подписчиков официальной группы музеев социальной сети Вконтакте.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

**Семинар № 7. Тема «Руководство и лидерство»  
( в форме дискуссии).**

Вопросы для обсуждения:

1. Руководитель и лидер: сходства и различия.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

**Семинар № 8. Тема «Стратегия и тактика ведения деловых переговоров»  
( в форме деловой игры).**

Вопросы для обсуждения:

1. Проведение переговоров в предложенных ситуациях группами студентов.
2. Анализ результатов переговоров (выбранных стратегии и тактики, степени учета невербальных особенностей общения, и др.)

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

**Семинар № 9. Тема «Дискуссия, полемика, спор в деловом общении»  
( в форме деловой игры).**

Вопросы для обсуждения:

1. Проведение дискуссии на предложенные темы.
2. Анализ процесса и результатов дискуссии.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

#### **Семинар № 10. Тема «Конфликты в деловом общении» (групповое занятие)**

Вопросы для обсуждения:

1. Положительные и отрицательные стороны конфликта.
2. Управление конфликтом.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

#### **Семинар № 11. Тема «Преодоление деструктивных явлений в коллективе» ( в форме дискуссии)**

Вопросы для обсуждения:

1. Как не стать жертвой буллинга / моббинга. Положительные и отрицательные стороны конфликта.

2. Кибербуллинг: новый уровень травли

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

#### **Семинар № 12. Тема «Собеседование при приеме на работу» (в форме деловой игры)**

Вопросы для обсуждения:

1. Проведение структурированных, ситуационных и стрессовых собеседований с обучающимися, выполняющими роли кандидатов на вакансию.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

#### **Семинар № 13. Тема «Этапы профессионального развития» (в форме дискуссии).**

Вопросы для обсуждения:

1. Условия профессионального саморазвития
2. Проектирование профессионального развития.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

#### **6.3.4.2. Задания для практических занятий**

Практические занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

#### **6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий**

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

#### **6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока)**

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

#### **6.3.4.5. Тестовые задания**

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

### **6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций**

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с локальными актами

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации (зачет). Обучающийся должен:

- принимать участие в семинарских занятиях;

- своевременно выполнять самостоятельные задания;

- пройти промежуточное тестирование;

4. Во время промежуточной аттестации используются:

- бланки билетов (установленного образца);

- список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на зачет;

- описание шкал оценивания;

- справочные, методические и иные материалы.

1. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы<sup>1</sup>

1. Билан, О. А. Деловая этика : учебное пособие / О. А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — ISBN 978-5-7641-0904-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102> (дата обращения: 22.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Гонтарь, О. П. Профессиональная этика : учебное пособие / О. П. Гонтарь, С. П. Романова. — Красноярск : СФУ, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-7638-4120-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157604> (дата обращения: 22.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: учебник / А.В. Дейнека. — М. : ИТК "Дашков и К", 2018. — 288 с. — (Учебные издания для бакалавров). — Текст : электронный // Руконт: электронно-библиотечная система. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/689262> (дата обращения: 22.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учеб. / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова. - М. : ИНФРА-М, 2004. - 368 с. - (Высшее образование). - Текст : непосредственный.
5. Кифа, Л. Л. Этика деловых отношений : учебное пособие / Л. Л. Кифа, О. М. Бойко. — Тольятти : ТГУ, 2010. — 52 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/140219> (дата обращения: 22.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Русских, В.Г. Этика деловых отношений и переговоров: Курс лекций / В.Г. Русских. — :Изд-во ЛКИ, 2008. — 90 с. — Текст : электронный // Руконт: электронно-библиотечная система. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/145451> (дата обращения: 22.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### Базы данных:

Единое окно доступа к информационным ресурсам.— Режим доступа: <http://window.edu.ru>

«Киберленинка» Научная электронная библиотека.— Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

Национальная электронная библиотека – Режим доступа: <http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>

Национальный открытый университет.— Режим доступа : <http://www.intuit.ru/>  
ЭБС «Руконт» — Режим доступа: <http://rucont.ru>

Polpred.com. Обзор СМИ. Россия и зарубежье – Режим доступа: <http://polpred.com/news>

#### Информационные справочные системы:

---

<sup>1</sup> Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Использование информационных систем по дисциплине не предусмотрено

### 7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<http://www.intuit.ru/> – Национальный открытый университет

<https://urait.ru/> – Образовательная платформа Юрайт

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских (практических, индивидуальных) занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы).

Основной целью семинарских занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы, обсуждение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. При обсуждении на семинарах сложных и дискуссионных вопросов и проблем используются методики интерактивных форм обучения (*круглый стол, дискуссия, полемика, деловая игра, ситуационные и творческие задания т. д.*), что позволяет погружать обучающихся в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Таблица 14

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)

Деловая и(или) ролевая игра	Коллективное практическое занятие, позволяющее обучающимся совместно находить оптимальные варианты решений в искусственно созданных условиях, максимально имитирующих реальную обстановку (например, имитация принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных вопросах, осуществляемых при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости). Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Текущий (в рамках практического занятия или семинара)
Зачет	Форма отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Зачеты служат формой проверки качества выполнения обучающимися учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий. Экзамен служит для оценки работы обучающегося в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения владения навыками самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Промежуточный
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором, обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы в соответствующей области.	Текущий (в рамках практического занятия или сам. работы)
Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)

Разноуровневые задачи и задания	Оценочное средство для отработки умений и владения навыками. Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках практического занятия или сам. работы)
Семинар	Один из основных методов обсуждения учебного материала и инструмент оценки степени его усвоения. Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы с целью углубленного изучения дисциплины, привития обучающимся владения навыками самостоятельного поиска и анализа информации, формирования и развития научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.	Текущий
Ситуационные задания	Задания, выполняемые обучающимися по результатам пройденной теории, включающие в себя не вопрос – ответ, а описание осмысленного отношения к полученной теории, т. е. рефлексии, либо применение данных теоретических знаний на практике.	Текущий (в рамках практического занятия, семинара или сам. работы)
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Текущий (в рамках входной диагностики, контроля по любому из видов занятий), промежуточный

## **9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, мультимедийное оборудование, проводной интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

– лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: Mi-



icrosoft Windows, Microsoft Office 2007, Google Chrome, Internet Explorer

## Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024		
2025/26	Протокол № <span style="color: red;">ДД.ММ.ГГГГ</span>		
2026/27	Протокол № <span style="color: red;">ДД.ММ.ГГГГ</span>		

Учебное издание

Автор-составитель  
Наталья Михайловна **Запекина**

## **ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**Рабочая программа дисциплины**

**программа бакалавриата  
«Историко-культурный туризм»  
по направлению подготовки  
51.03.04 Музеология и  
охрана объектов культурного и природного наследия  
квалификация: бакалавр**

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати  
Формат 60x84/16  
Заказ*

*Объем 1,9 п. л.  
Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры  
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а

---

Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф