



***ФГОС ВО
(версия 3+)***

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Рабочая программа дисциплины

ЧЕЛЯБИНСК 2016

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

**Факультет документальных коммуникаций и туризма
Кафедра туризма и музееведения**



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Рабочая программа дисциплины
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Уровень высшего образования бакалавриат
Программа подготовки: академический бакалавриат
Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная
срок изучения – 7, 8 семестры
Форма обучения: заочная
срок изучения – 7, 8 семестры

Челябинск 2016

УДК 174(073)
ББК 87.754я73
П84

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Автор-составитель: Н. Р. Федорина, старший преподаватель кафедры туризма и музееведения

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 01 от 19.09.2016.

Экспертиза проведена 23.09.2016, акт № 2016/Т

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на:

Учебный год	Совет факультета	№ протокола, дата утверждения
2017–2018	Факультет документальных коммуникаций и туризма	№ 01 от 18.09.2017
2018–2019	Факультет документальных коммуникаций и туризма	№ 01 от 31.08.2018
2019–2020	Факультет документальных коммуникаций и туризма	№ 01 от 30.08.2019
2020–2021		

П84 Профессиональная этика и этикет : рабочая программа дисциплины по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, уровень высшего образования бакалавриат, программа подготовки: академический бакалавриат, квалификация: бакалавр / авт.-сост. Н. Р. Федорина ; Челяб. гос. ин-т культуры. – Челябинск, 2016. – 32 с. – (ФГОС ВО версия 3+).

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.

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	5
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	6
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	10
4.2. Содержание дисциплины	10
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	10
5.1. Общие положения	11
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	12
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	12
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	12
5.2.3. Перечень учебной литературы, необходимой для самостоятельной работы	13
5.2.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для самостоятельной работы	13
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	13
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	13
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	18
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	18
6.2.2. Описание шкал оценивания	20
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене (зачете) (пятибалльная система).....	20
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания при использовании балльно-рейтинговой системы	21
6.2.2.3. Описание шкалы оценивания различных видов учебной работы	21
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы....	22
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и экзамену.....	22
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине	24
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы	24
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций	24
6.3.4.1. Планы семинарских занятий	24
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	25
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	26
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....	26

6.3.4.5. Тестовые задания (примеры из разных вариантов)	26
6.3.4.6. Контрольная работа для обучающихся по заочной форме обучения и методические рекомендации по ее выполнению	26
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	26
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	27
7.1. Основная учебная литература	27
7.2. Дополнительная литература	27
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), необходимых для освоения дисциплины	27
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	27
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	30
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	30
11.1. Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации дисциплины	30
11.2. Учебно-лабораторная база для проведения учебных занятий	30
12. Иные сведения и материалы	30
12.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	30
Лист изменений в рабочую программу дисциплины	32

АННОТАЦИЯ

1	Код и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.ДВ.10.01 Профессиональная этика и этикет
2	Цель дисциплины	Подготовка специалистов, владеющих знаниями об этике своей профессии, этике сферы бизнеса, управленческой этике, типах партнерских отношений специалистов по туризму и умеющих их использовать в практической деятельности
3	Задачи дисциплины заключаются:	<ul style="list-style-type: none"> – в изучении теоретических основ этики делового общения, профессионально-этических принципов и норм в туристской деятельности; – освоении правил бизнес-этикета, корпоративной этики, особенностей этики и этикета зарубежных стран; – совершенствовании навыков ориентации в вопросах управленческой этики, типах партнерских отношений специалистов по туризму; – формировании навыков и умений диагностирования различных типов проблемных ситуаций в туристской индустрии – развитии навыков и умений организации взаимодействия в группе, обеспечения межличностных взаимоотношений с учетом социально-культурных особенностей общения
4	Коды формируемых компетенций	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
5	Планируемые результаты обучения по дисциплине (<i>пороговый уровень</i>)	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен приобрести:</p> <p><i>знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – принципов работы в коллективе; – стандартов обслуживания; – принципов управления и принятия решений; <p><i>умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; – организовать процесс обслуживания потребителей; – организовать работу исполнителей; <p><i>навыки и (или) опыт деятельности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – работать в команде; – реализовывать обслуживание потребителей; – участвовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства.
6	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 5 в академических часах – 180
7	Разработчики	Н. Р. Федорина, старший преподаватель кафедры туризма и музееведения

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

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»:

Таблица 1

Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в рамках компонентов компетенций		
	Пороговый (обязательный для всех обучающихся)	Продвинутый (превышение минимальных характеристик уровня сформированности компетенции)	Повышенный (максимальная сформированность компетенции)
1	2	3	4
Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<i>знания:</i> принципов работы в коллективе на уровне перечисления	<i>знания:</i> методов работы в коллективе на уровне анализа	<i>знания:</i> технологии работы в коллективе на уровне оценивания
	<i>умения:</i> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<i>умения:</i> учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в работе коллектива	<i>умения:</i> формулировать принципы восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в коллективной деятельности
	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> работать в команде	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> планировать работу коллектива	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> оценивать свою деятельность в коллективе
Способностью организовать процесс обслуживания потребителей (ОПК-3)	<i>знания:</i> стандартов обслуживания на уровне воспроизведения	<i>знания:</i> стандартов обслуживания на уровне анализа	<i>знания:</i> технологии обслуживания потребителей на уровне интерпретации
	<i>умения:</i> организовать процесс обслуживания потребителей	<i>умения:</i> определять потребности в услугах	<i>умения:</i> разрабатывать стандарты обслуживания
	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> реализовывать обслуживание потребителей	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> ставить цели и задачи в соответствии с потребностями в услугах	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> оценивать процесс обслуживания потребителей
Способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	<i>знания:</i> принципов управления и принятия решений на уровне идентификации	<i>знания:</i> принципов управления и принятия решений на уровне анализа	<i>знания:</i> принципов управления и принятия решений на уровне оценивания
	<i>умения:</i> организовать работу исполнителей	<i>умения:</i> определить принципы стимулирования исполнителей для организации туристской деятельности	<i>умения:</i> выбирать необходимые методы управления в туристской деятельности
	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> уча-	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> планировать	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> оцени-

	ствовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства	туристскую деятельность в том числе с учетом социальной политики государства	вать существующую систему управления в организации туристской деятельности
--	---	--	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ¹

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Психология делового общения», «Менеджмент в туристской индустрии». Данные дисциплины готовят обучающихся к эффективному изучению дисциплины, формируя следующие «входные» знания и умения:

- знание теоретических основ психологии делового общения, организации работы менеджера и требований, предъявляемые к его личности;
- умение обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, обеспечивать деятельность и стратегию предприятия;
- владение основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере, навыками разрешения конфликтных ситуаций.

Освоение дисциплины будет необходимо при прохождении производственной и преддипломной практик, подготовке к государственной итоговой аттестации.

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 5 зачетных единиц, 180 часов, в том числе 27 часов на экзамен.

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	180	180
– Контактная работа (по учебным занятиям) (всего)	36	14
в том числе:		
лекции	14	6
семинары	10	2
практические занятия	12	6
мелкогрупповые занятия	-	-

¹ По заочной форме обучения возможны корректировки, в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом.

индивидуальные занятия	-	-
– Внеаудиторная работа ¹ :		
консультации текущие	5 % от лекционных часов	15 % от лекционных часов
курсовая работа	-	-
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	117	153
– Промежуточная аттестация обучающегося (зачет, экзамен) (всего часов по учебному плану):	27	13

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	Формы текущего контроля успеваемости	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Контактная работа				с/р			
		лек.	сем	практ	инд				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Раздел 1. Теоретические основы профессиональной этики									
Тема 1. <i>Сущность профессиональной этики</i>	32	4	4	-	-	24	Текущий контроль, проверка выполнения заданий для самостоятельной работы (презентации), оценка за участие в семинарах и выполнение практической работы		
Тема 2. <i>Принципы и нормы профессиональной этики</i>	40	2	2	6	-	30			
Зачет 7 сем.								зачет	
Итого в 7 сем.	72	6	6	6	-	54		зачет	
Раздел 2. Этикет профессиональной деятельности									
Тема 3. <i>Этика делового общения</i>	35	4	4	-	-	27	Текущий контроль, проверка выполнения заданий для самостоятельной работы (презентации),		
Тема 4. <i>Этикет и имидж делового человека</i>	46	4	-	6	-	36			

¹ Объем часов по внеаудиторной работе не отражен в учебном плане.

							оценка за участие в семинаре и выполнение практических работ	
Экзамен 8 сем.	27							Экзамен 27 час.
Итого в 8 сем.	108	8	4	6	-	63		Экзамен 27 час.
Всего по дисциплине	180	14	10	12	-	117		Экзамен 27 час.

Заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в академ. час.)					с/р	Формы текущего контроля успеваемости	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Контактная работа							
		лек.	сем	практ	инд				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Раздел 1. Теоретические основы профессиональной этики									
Тема 1. <i>Сущность профессиональной этики</i>	28	4	-	-	-	24	Текущий контроль, проверка выполнения заданий для самостоятельной работы (презентации)		
Тема 2. <i>Принципы и нормы профессиональной этики</i>	44	2	-	-	-	42			
Зачет 7 сем.	4								Зачет 4 час.
Итого в 7 сем.	76	6	-	-	-	66		Зачет 4	
Раздел 2. Этикет профессиональной деятельности									
Тема 3. <i>Этика делового общения</i>	44	-	2	-	-	42	Текущий контроль, проверка выполнения заданий для самостоятельной работы (презентации), оценка за участие в семинаре и выполнение практических работ		
Тема 4. <i>Этикет и имидж делового человека</i>	51	-	-	6	-	45			
Экзамен 8 сем.	9							Экзамен 9 час.	
Итого в 8 сем.	104	-	2	6	-	87		Экзамен 9 час.	
Всего по	180	6	2	6	-	153		13 час. (за-	

дисциплине								чет, экза- мен)
------------	--	--	--	--	--	--	--	--------------------

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Коды компетенций			
		ОК-4	ОПК-3	ПК-4	Общие кол-во компетенций
1	2	3	4	5	6
Раздел 1. Теоретические основы профессиональной этики					
Тема 1. <i>Сущность профессиональной этики</i>	32	+		+	2
Тема 2. <i>Принципы и нормы профессиональной этики</i>	40		+	+	2
Зачет 7 сем.		+	+	+	3
Раздел 2. Этикет профессиональной деятельности					
Тема 3. <i>Этика делового общения</i>	35	+	+	+	3
Тема 4. <i>Этикет и имидж делового человека</i>	46	+	+	+	3
Экзамен 8 сем.	27	+	+	+	3
Всего по дисциплине	180	5	5	6	

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы профессиональной этики

Тема 1. Сущность профессиональной этики. Особенности профессиональной этики. Структура профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики.

Тема 2 Принципы и нормы профессиональной этики. Профессиональные кодексы, их типы и функции. Факторы формирования профессиональной этики в России.

Раздел 2. Этикет профессиональной деятельности

Тема 3. Этика делового общения. Правила приветствия, представления и обращения. Речевой этикет. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила подготовки и проведения переговоров. Правила проведения собраний и совещаний. Приемы воздействия на клиентов и деловых партнеров. Телефонный этикет. Этические аспекты отношений в коллективе. Деловые и межличностные отношения на работе. Этикет деловых приемов.

Тема 4. Этикет и имидж делового человека. Требования к внешнему виду профессионала. Дресс-код на работе: правила и стандарты.

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, практических и семинарских занятиях. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

- в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, 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, практическим 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, навыков и (или) опыта деятельности;

- 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;

иметь следующие навыки и опыт деятельности:

- планирование самостоятельной работы;

- соотнесение планируемых целей и полученных результатов в ходе

самостоятельной работы;

– проектирование и моделирование 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 навыкам 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	Кол-во часов с/р	Форма контроля
Раздел 1. Теоретические основы профессиональной этики			
Тема 1. <i>Сущность профессиональной этики</i>	Выполнение самостоятельной работы №1, подготовка к семинару №1	24	Представление презентации; оценка за участие в семинаре
Тема 2. <i>Принципы и нормы профессиональной этики</i>	Выполнение самостоятельной работы №2, подготовка к семинару №2, практическому занятию №1	30	Представление презентации; оценка за участие в семинаре и практическом занятии
Раздел 2. Этикет профессиональной деятельности			
Тема 3. <i>Этика делового общения</i>	Выполнение самостоятельной работы №3, подготовка к семинару №3	27	Представление презентации; оценка за участие в семинаре
Тема 4. <i>Этикет и имидж делового человека</i>	Выполнение самостоятельной работы №4, подготовка к практическому занятию №2	36	Представление презентации; оценка за работу на практическом занятии

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1. Тема «Сущность профессиональной этики»

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний.

Задание и методика выполнения: подготовить презентацию (3-5 слайдов) по теме лекции.

Самостоятельная работа № 2. Тема «Принципы и нормы профессиональной этики»

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полу-

ченных знаний.

Задание и методика выполнения: подготовить презентацию (3-5 слайдов) по теме лекции.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Этика делового общения»

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний.

Задание и методика выполнения: подготовить презентацию (3-5 слайдов) по теме лекции.

Самостоятельная работа № 4. Тема «Этикет и имидж делового человека»

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний.

Задание и методика выполнения: подготовить презентацию (3-5 слайдов) по теме лекции.

5.2.3. Перечень учебной литературы, необходимой для самостоятельной работы

Жукова, Е. Д. Организация самостоятельной работы студентов [Текст] : учеб. пособие / Е. Д. Жукова. – Уфа, 2007. – 164 с.

См. также Раздел 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.2.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для самостоятельной работы

www.edu.ru – Российское образование. Федеральный портал.

www.gramota.ru – Справочно-информационный портал **Грамота.ру** – русский язык для всех.

www.study.ru – Языковой сайт.

www.twirpx.com/ – Все для студента.

См. также Раздел 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы профессиональной этики			
Тема 1. <i>Сущность профессиональной этики</i>	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<i>знания:</i> принципов работы в коллективе на уровне перечисления	– Семинар № 1. Тема «Особенности профессиональной этики» (4 час.). – Самостоятельная работа № 1. Тема «Сущность профессиональной этики».
		<i>умения:</i> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> работать в команде	
	Способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	<i>знания:</i> принципов управления и принятия решений на уровне идентификации	
<i>умения:</i> организовать работу исполнителей			
<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> участвовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства			
Тема 2. <i>Принципы и нормы профессиональной этики</i>	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей (ОПК-3)	<i>знания:</i> стандартов обслуживания на уровне воспроизведения	– Семинар № 2. Тема «Профессиональные этические кодексы» (2 час.). – Практическая работа № 1 «Профессиональные этические кодексы» (6 час.). – Самостоятельная работа № 2. Тема «Принципы и нормы профессиональной этики».
		<i>умения:</i> организовать процесс обслуживания потребителей	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> реализовывать обслуживание потребителей	
	Способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	<i>знания:</i> принципов управления и принятия решений на уровне идентификации	
<i>умения:</i> организовать работу исполнителей			
<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> участвовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства			

Раздел 2. Этикет профессиональной деятельности				
Тема 3. <i>Этика делового общения</i>	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<i>знания:</i> принципов работы в коллективе на уровне перечисления	– Семинар № 3. Тема «Деловая этика» (4 час.). – Самостоятельная работа № 3. Тема «Этика делового общения».	
		<i>умения:</i> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> работать в команде		
	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей (ОПК-3)	<i>знания:</i> стандартов обслуживания на уровне воспроизведения		
		<i>умения:</i> организовать процесс обслуживания потребителей		
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> реализовывать обслуживание потребителей		
	Способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	<i>знания:</i> принципов управления и принятия решений на уровне идентификации		
		<i>умения:</i> организовать работу исполнителей		
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> участвовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства		
Тема 4. <i>Этикет и имидж делового человека</i>	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<i>знания:</i> принципов работы в коллективе на уровне перечисления	– Практическая работа № 2 «Нормы этикета» (6 час.). – Самостоятельная работа № 4. Тема «Этикет и имидж делового человека»	
		<i>умения:</i> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> работать в команде		
	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей (ОПК-3)	<i>знания:</i> стандартов обслуживания на уровне воспроизведения		
		<i>умения:</i> организовать процесс обслуживания потребителей		
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> реализовывать обслуживание потребителей		
	Способностью	<i>знания:</i> принципов управле-		

	организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	ния и принятия решений на уровне идентификации	
		умения: организовать работу исполнителей	
		навыки и (или) опыт деятельности: участвовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства	

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов, темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы профессиональной этики			
Тема 1. <i>Сущность профессиональной этики</i>	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	знания: принципов работы в коллективе на уровне перечисления	– Вопросы к зачету (7 семестр): №№ теоретических вопросов: 1-8; № практических заданий: 1 – Вопросы к экзамену (8 семестр) №№ теоретических вопросов: 1-8; № практических заданий: 1
		умения: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
навыки и (или) опыт деятельности: работать в команде			
Способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	знания: принципов управления и принятия решений на уровне идентификации		
	умения: организовать работу исполнителей		
	навыки и (или) опыт деятельности: участвовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства		
Тема 2. <i>Принципы и нормы профессиональной этики</i>	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей (ОПК-3)	знания: стандартов обслуживания на уровне воспроизведения	– Вопросы к зачету (7 семестр): №№ теоретических вопросов: 9-11; № практических заданий: 2
		умения: организовать процесс обслуживания потребителей	

		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> реализовывать обслуживание потребителей	– Вопросы к экзамену (8 семестр) №№ теоретических вопросов: 9-11; № практических заданий: 2
Способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	<i>знания:</i> принципов управления и принятия решений на уровне идентификации	<i>умения:</i> организовать работу исполнителей	
	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> участвовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства		
Раздел 2. Этикет профессиональной деятельности			
Тема 3. <i>Этика делового общения</i>	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<i>знания:</i> принципов работы в коллективе на уровне перечисления	– Вопросы к экзамену (8 семестр) №№ теоретических вопросов: 12-19; № практических заданий: 3
		<i>умения:</i> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> работать в команде	
	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей (ОПК-3)	<i>знания:</i> стандартов обслуживания на уровне воспроизведения	
		<i>умения:</i> организовать процесс обслуживания потребителей	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> реализовывать обслуживание потребителей	
Способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	<i>знания:</i> принципов управления и принятия решений на уровне идентификации	<i>умения:</i> организовать работу исполнителей	
	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> участвовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства		
Тема 4. <i>Этикет и имидж делового человека</i>	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфес-	<i>знания:</i> принципов работы в коллективе на уровне перечисления	– Вопросы к экзамену (8 семестр) №№ теоретических вопросов: 20-21; № практических заданий: 4
		<i>умения:</i> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и	

	сиональные и культурные различия (ОК-4)	культурные различия		
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> работать в команде		
	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей (ОПК-3)	<i>знания:</i> стандартов обслуживания на уровне воспроизведения		
		<i>умения:</i> организовать процесс обслуживания потребителей		
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> реализовывать обслуживание потребителей		
	Способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	<i>знания:</i> принципов управления и принятия решений на уровне идентификации		
		<i>умения:</i> организовать работу исполнителей		
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> участвовать в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства		

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

Таблица 8

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

Показатели сформированности компетенций (пороговый уровень)	Критерии оценивания уровня сформированности компетенций	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций (входные знания)		
Знания: Демонстрирует представление о потребностях в услугах, основах работы в коллективе и принципах управления и принятия решений	Приводит примеры услуг; оценивает значимость командной работы; понимает иерархию управления в организации	<i>диагностические:</i> самоанализ, опрос
Текущий этап формирования компетенций (связан с выполнением обучающимися заданий, может осуществляться выявление причин непонимания какого-либо элемента содержания или неумения при выполнении заданий)		
Знания: Перечисляет принципы работы в коллективе	Приводит примеры командного взаимодействия	<i>Активная учебная лекция; семинары; практические занятия, самостоятельная работа:</i> устный опрос (базовый уровень)
Называет правила обслуживания	Объясняет базовые прин-	

живания потребителей	ципы обслуживания потребителей, приводит примеры	
Различает принципы управления и принятия решений	Формулирует принципы управления и принятия решений	
Умения: Толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Учитывает принципы толерантного восприятия межличностных и межкультурных различий при планировании своей деятельности	
Организует процесс обслуживания потребителей	Планирует деятельность по обслуживанию потребителей, разрабатывает систему услуг	
Организует работу исполнителей	Ставит цели и задачи перед исполнителями, определяет методы работы, проектирует результаты работы	
Навыки и (или) опыт деятельности: Работает в команде	Придерживается принципов командной работы; активно включается в деятельность	
Реализует обслуживание потребителей	Определяет потребности в услугах, методы обслуживания потребителей	
Участвует в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства	Обосновывает свои решения по организации туристской деятельности, оценивает эффективность своей деятельности	
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций		
Знания: Перечисляет принципы работы в коллективе	Приводит примеры командного взаимодействия	Зачет, экзамен: – ответы на теоретические вопросы на уровне описания, воспроизведения материала; – выполнение практических заданий на уровне понимания.
Называет правила обслуживания потребителей	Объясняет базовые принципы обслуживания потребителей, приводит примеры	
Различает принципы управления и принятия решений	Формулирует принципы управления и принятия решений	
Умения: Толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Учитывает принципы толерантного восприятия межличностных и межкультурных различий при планировании своей дея-	

	тельности	
Организует процесс обслуживания потребителей	Планирует деятельность по обслуживанию потребителей, разрабатывает систему услуг	
Организует работу исполнителей	Ставит цели и задачи перед исполнителями, определяет методы работы, проектирует результаты работы	
Навыки и (или) опыт деятельности: Работает в команде	Придерживается принципов командной работы; активно включается в деятельность	
Реализует обслуживание потребителей	Определяет потребности в услугах, методы обслуживания потребителей	
Участвует в организации туристской деятельности и принятии решений, в том числе с учетом социальной политики государства	Обосновывает свои решения по организации туристской деятельности, оценивает эффективность своей деятельности	

Формы контроля для продвинутого уровня:

– на *текущем* этапе формирования компетенций: **активная учебная лекция; семинары; практические занятия; самостоятельная работа:** устный опрос (продвинутый уровень – дискуссия);

– на *промежуточном* (аттестационном) этапе формирования компетенций: **зачет, экзамен** (ответы на теоретические вопросы на уровне анализа; выполнение практических заданий на уровне анализа).

Формы контроля для повышенного уровня:

– на *текущем* этапе формирования компетенций: **активная учебная лекция; семинары; практические занятия; самостоятельная работа:** устный опрос с использованием вопросов и заданий, не имеющих однозначного решения; устное выступление (дискуссионного характера); творческие ситуативные задания (индивидуальные и групповые);

– на *промежуточном* (аттестационном) этапе формирования компетенций: **зачет, экзамен** (ответы на теоретические вопросы на уровне объяснения; выполнение практических заданий на уровне интерпретации и оценки).

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 9

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене (зачете) (пятибалльная система)

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
-----------------------------	---------------------------------------

Отлично (зачтено)	<p>Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и навыки, 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 практикоориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы.</p> <p>Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС.</p>
Хорошо (зачтено)	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности 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 практикоориентированных ситуациях.</p>
Удовлетворительно (зачтено)	<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 навыков для решения практикоориентированных задач.</p>
Неудовлетворительно (не зачтено)	<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>

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания при использовании балльно-рейтинговой системы

Балльно-рейтинговая система оценивания по дисциплине не используется.

Таблица 10

6.2.2.3. Описание шкалы оценивания различных видов учебной работы

Устное выступление (семинар, доклад)

Дескрипторы	Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (отлично)	Законченный, полный ответ (хорошо)	Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)	Минимальный ответ (неудовлетворительно)	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полно-	Проблема раскрыта. Прове-	Проблема раскрыта не полно-	Проблема не раскрыта. Отсутству-	

	стью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.	ден анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	стью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	ют 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 использованы 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.	
Итог					

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и экзамену

Таблица 11

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

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1	Происхождение этики	ОК-4, ПК-4
2.	Структура профессиональной этики	ОК-4, ПК-4
3.	Виды профессиональной этики	ОК-4, ПК-4
4	Нормативные образцы личности	ОК-4, ПК-4
5	Нормы и принципы профессиональной этики	ОК-4, ПК-4
6	Этика в сфере предпринимательства	ОК-4, ПК-4
7	Управленческая этика	ОК-4, ПК-4
8	Этика партнерских отношений в туристской деятельности	ОК-4, ПК-4
9	Этические кодексы: функции и содержание	ОПК-3, ПК-4
10	Глобальный этический кодекс туризма	ОПК-3, ПК-4
11	Факторы формирования профессиональной этики в России	ОПК-3, ПК-4

к экзамену

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1	Происхождение этики	ОК-4, ПК-4
2	Структура профессиональной этики	ОК-4, ПК-4
3	Виды профессиональной этики	ОК-4, ПК-4
4	Нормативные образцы личности	ОК-4, ПК-4
5	Нормы и принципы профессиональной этики	ОК-4, ПК-4
6	Этика в сфере предпринимательства	ОК-4, ПК-4
7	Управленческая этика	ОК-4, ПК-4
8	Этика партнерских отношений в туристской деятельности	ОК-4, ПК-4
9	Этические кодексы: функции и содержание	ОПК-3, ПК-4
10	Глобальный этический кодекс туризма	ОПК-3, ПК-4
11	Факторы формирования профессиональной этики в России	ОПК-3, ПК-4
12	Правила подготовки и проведения деловой беседы	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
13	Правила подготовки и проведения переговоров	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
14	Правила проведения собраний и совещаний	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
15	Приемы воздействия на клиентов и деловых партнеров	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
16	Деловые и межличностные отношения на работе	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
17	Правила приветствия, представления и обращения	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
18	Этикет деловых приемов	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
19	Телефонный этикет	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
20	Требования к внешнему виду профессионала. Дресс-код на работе: правила и стандарты	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
21	Этикет и имидж делового человека	ОК-4, ОПК-3, ПК-4

Таблица 12

**Материалы, необходимые для оценки умений, навыков и (или) опыта
деятельности (примерные практикоориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практикоориентированных заданий	Код компетенций
1	Дать определение понятию «профессиональная этика»	ОК-4, ПК-4

2	Дать характеристику Глобального этического кодекса туризма	ОПК-3, ПК-4
3	Перечислить этикетные формулы приветствия, представления, прощания	ОК-4, ОПК-3, ПК-4
4	Разработать макет приглашения на деловой завтрак	ОК-4, ОПК-3, ПК-4

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

Рефераты, эссе и творческие задания по дисциплине не используются.

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 «Особенности профессиональной этики»
(ОК-4, ПК-4), (4 часа),
проходит в форме дискуссии.

Вопросы для обсуждения:

1. Происхождение этики.
2. Нормативные образцы личности.
3. Нормы и принципы профессиональной этики.
4. Этика в сфере предпринимательства.
5. Управленческая этика.
6. Этика партнерских отношений в туристской деятельности.

Рекомендуемая литература:
(см. пп. 7.1, 7.2)

Семинар № 2. Тема «Профессиональные этические кодексы»
(ОК-4, ПК-4), (2 часа),
проходит в форме дискуссии.

Вопросы для обсуждения:

1. Этические кодексы: функции и содержание.
2. Глобальный этический кодекс туризма.

Рекомендуемая литература:
(см. пп. 7.1, 7.2)

Семинар № 3. Тема «Деловая этика»
(ОПК-3, ПК-4), (4 часа),
проходит в форме дискуссии.

Вопросы для обсуждения:

1. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
2. Правила подготовки и проведения переговоров.
3. Правила проведения собраний и совещаний.
4. Приемы воздействия на клиентов и деловых партнеров.
5. Этические аспекты отношений в коллективе. Деловые и межличностные отношения на работе.

Рекомендуемая литература:
(см.пп.7.1,7.2)

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическая работа № 1. Тема «Профессиональные этические кодексы»
(ОК-4, ПК-4), (6 час.).

Цель работы – изучить нормы профессиональной этики, зафиксированные в нормативных документах.

Задание и методика выполнения:

1. Используя систему «ГАРАНТ», найти нормативные акты, в которых содержатся нормы профессиональной этики (адвоката, нотариуса, журналиста, государственного (муниципального) служащего).

2. Сделать анализ профессиональных этических кодексов (не менее 3-х) по следующему плану:

1. Вид документа (устав, инструкция, предписание).
2. Этические нормы профессиональной деятельности.
3. Обязанности работников.
4. Запрещенные виды действий.
5. Критерий неэтичности действий.
6. Наказание за несоблюдение профессиональной этики.
7. Характеристика формулировок этических норм.
8. Ответственность организации перед работником.

3. Провести анализ Глобального этического кодекса туризма по вышеуказанному плану.

Практическая работа № 2. Тема «Нормы этикета»
(ОК-4,ОПК-3,ПК-4), (6 час.).

Цель работы – закрепить теоретические представления об этикетных нормах в профессиональной деятельности.

Задание и методика выполнения:

1. Разработать инструкцию для преподавателей, сотрудников и студентов о правилах приветствия, представления, прощания в стенах ЧГИК.
2. Сформулировать правила внешнего вида для студентов ЧГИК.
3. Разработать макет студенческой визитной карточки (для студентов ЧГИК).
4. Разработать макет приглашения на деловой завтрак (обед, ужин) с указанием дресс-кода.

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 (примеры из разных вариантов)

Тестовые задания в учебном процессе не используются.

6.3.4.6. Контрольная работа для обучающихся по заочной форме обучения и методические рекомендации по ее выполнению

Контрольная работа учебным планом по заочной форме не предусмотрена.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. [приказом](#) Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25 сентября 2017 г.), «О порядке проведения текущего контроля успеваемости обучающихся» (утв. 25 сентября 2017 г.), «О промежуточной аттестации обучающихся» (утв. 15.02.2016).

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, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации (зачета, экзамена). Обучающийся должен:

- принимать участие в семинарских занятиях;
- своевременно и качественно выполнять практические работы;

–своевременно выполнять самостоятельные задания.

4. Во время промежуточной аттестации используются:

– бланки билетов (установленного образца);
– список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на экзамен (зачет);

– описание шкал оценивания;

– справочные, методические и иные материалы.

5. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптируются 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 или экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ²

7.1. Основная учебная литература

1. Психология и педагогика. Введение в профессиональную этику [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Р. Я. Вельц, С. Д. Галиуллина, Е. Н. Измайлова, Э. Г. Касимова, Е. А. Яковлева .— Уфа : УГАЭС, 2008 .— 140 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/143792>

7.2. Дополнительная литература

1. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва : Юрайт, 2013. – 591 с.

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ (ДАЛЕЕ – СЕТЬ ИНТЕРНЕТ), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

– <http://www.russiatourism.ru/> – официальный сайт Федерального агентства по туризму.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» 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 самостоятель-

² Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

ной 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, навыков и (или) опыта деятельности...).

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 («Сократический диалог», «Займи позицию», ПОПС-формула, «Дискуссия в стиле телевизионного ток-шоу», дебаты и т. д.), что позволяет погружать обучающихся в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Для успешной подготовки к семинарским занятиям обучающиеся в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах:

- Менеджмент в России и за рубежом: практ. журн. – М. 1997-2016. – Вых. 6 раз в год.
- Управление персоналом: – М. 1996-2016.– Вых. 2 раза в месяц.

Основной целью практических занятий является отработка профессиональных умений и навыков. В зависимости от содержания практического занятия могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах:

- Менеджмент в России и за рубежом: практ. журн. – М. 1997-2016. – Вых. 6 раз в год.
- Управление персоналом: – М. 1996-2016.– Вых. 2 раза в месяц.

(задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

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 13

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)
Доклад	Средство оценки навыков публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Текущий (в рамках самостоятельной работы и семинара)
Зачет и экзамен	Формы 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 навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Промежуточный
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)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки навыков и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Проект	Комплекс учебных и исследовательских заданий, позволяющих оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	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 навыков 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

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Информационные технологии – это совокупность методов, способов, приемов и средств обработки документированной информации, включая прикладные программные средства и регламентированный порядок их применения.

По дисциплине «Профессиональная этика и этикет» используются следующие информационные технологии:

- проведение аудиторных занятий с использованием слайд-презентаций;
- офисные программы: Windows, Microsoft Office 2007,
- специализированные программы: Google Chrome

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

11.1. Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации дисциплины

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

11.2. Учебно-лабораторная база для проведения учебных занятий

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского и практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

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

12. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ

12.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм реализация компетентностного подхода с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в сочетании с внеаудиторной работой предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм.

Таблица 14

Использование технологий активного и интерактивного обучения

№ п/п	Вид учебных занятий	Технологии активного и интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Лекции	Презентации по теме лекции	4

2	Семинары	Дискуссии по теме семинара	10
Всего из 36 аудиторных часов на интерактивные формы приходится			14 часов

Таким образом, удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины и в целом в учебном процессе составляет 38,8 % от общего числа аудиторных занятий.

В рамках дисциплины предусмотрены встречи:

Таблица 15

№ п/п	ФИО	Место работы, должность
1	Бетехтин А. В.	Министерство культуры Челябинской области. Министр
4	Ткачев В. И.	Управление туризма Министерства культуры Челябинской области. Начальник управления
2	Кузнецов А. И.	Министерство образования и науки Челябинской области. Министр
3	Молчанова С. В.	Руководитель туристического направления ООО «АМ-ТУР»
5	Пендюрин В. В.	Зав. Лабораторией информационных технологий, технический специалист ИОЦ «Русский музей: виртуальный филиал» ЧГИК

Занятия лекционного типа по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для обучающихся составляют 38,8 % аудиторных занятий.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу дисциплины «Профессиональная этика и этикет» по направлению подготовки/специальности 43.03.02 Туризм внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола	Номер и наименование раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2017–2018	Протокол № 01 от 18.09.2017	Подраздел 6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	Уточнение форм контроля
		Раздел 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Уточнение реквизитов и наименования нормативных актов
2018–2019	Протокол № 01 от 31.08.2018	10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	Обновлен перечень ПО, ИС и БД
		4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	Изменено содержание дисциплины
2019–2020	Протокол № 1 от 30.08.2019	7.1. Основная учебная литература 7.2. Дополнительная литература	Обновлен список литературы
		10. Перечень информационных технологий...	Обновлено лицензионное программное обеспечение
2020–2021	Протокол № дд.мм.гггг		

Учебное издание

Автор-составитель
Наиля Рашитовна **Федоринина**

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Рабочая программа дисциплины
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Уровень высшего образования бакалавриат
Программа подготовки: академический бакалавриат
Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная
срок изучения – 7, 8 семестры
Форма обучения: заочная
срок изучения – 7, 8 семестры

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати
Формат 60x84/16
Заказ

Объем 1,6 п. л.
Тираж 100 экз.

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

Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф