Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись
« 14 » июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.20 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: прикладная

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Этика и этикет в гостиничном деле» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1432, по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата) от 04 декабря 2015 г.

Программу составила:
Т.А. Волкова канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента


подпись

Рабочая программа дисциплины «Этика и этикет в гостиничном деле» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31» мая 2017 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31 » мая 2017 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета протокол № 9-17 « 9 » июня 2017 г.
Председатель УМК факультета Погорелов А.В.


подпись

Рецензенты:

1. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», г. Краснодар

2. Бабехин Е.Г., генеральный директор ООО «Институт социальных технологий», г. Краснодар

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины……... 4
1.1 Цель освоения дисциплины…… 4
1.2 Задачи дисциплины……. 4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы……... 4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……... 4
2 Структура и содержание дисциплины…….. 7
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ…… 7
2.2 Структура дисциплины……..…. 7
2.3 Содержание разделов дисциплины…… 8
2.3.1 Занятия лекционного типа……..… 8
2.3.2 Занятия семинарского типа……..…..… 9
2.3.3 Лабораторные занятия……...…… 9
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ……..……. 10
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ……..……..…. 10
3 Образовательные технологии……..……..... 11
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..…….. 12
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……. 12
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 13
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……...…… 16
5.1 Основная литература……..…….. 16
5.2 Дополнительная литература……..……. 16
5.3 Периодические издания……..……. 17
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины……. 17
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……. 17
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……...…… 23
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения……..……. 23
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем…..…… 23
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...……. 23

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Этика и этикет в гостиничном деле» является сформировать у студентов систему знаний о сущности и особенностях профессиональной этики и процедур делового этикета, принятых в международной практике гостиничного и туристического бизнеса; системы этических знаний, необходимых для нравственного становления и развития сотрудника-профессионала; сформировать представление о нравственной культуре, ознакомить с путями (способами) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; выработка практических коммуникационных навыков делового общения в сервисной индустрии.

1.2 Задачи дисциплины:

− получить представление об этике как науке и этикете как социальном явлении;

− рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета;

− усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;

− овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг в сфере гостиничного бизнеса;

− определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов в сфере гостиничного бизнеса;

− овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в гостиничном бизнесе;

− получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы гостиничного бизнеса.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Этика и этикет в гостиничном деле» относится к вариативной части Блока 1 программы бакалавриата. Дисциплина изучается на 5 курсе. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах: «Сервисная деятельность», «Психология делового общения», «Организационное поведение в гостиничных предприятиях» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Этика и этикет в гостиничном деле»

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:*

– ***ОК-1*** – способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;

– ***ОК-6*** – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ***ПК-6*** – готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Этика и этикет в гостиничном деле»

№ п/п	Индекс компе-тенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1	ОК-1	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	− понятийный аппарат дисциплины; − в чем состоит специфика профессиональной этики работника сферы гостиничного бизнеса; − основные профессионально-этические требования к специалистам гостиничного бизнеса; − профессиональные и этические стандарты туристической и гостиничной деятельности	− правильно применять этикетные правила, вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональные нормы морали в гостиничном деле; − опознавать типичные нарушения этики в практике работы специалиста; −соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; − организовывать проведение деловой беседы, служебного совещания, переговоров с деловыми партнерами; − применять деловые этические нормы в процессе профессионального общения	− ценностями, нормами и навыками сотрудничества с представителями различных социальных групп, национальных культур и религий; − навыками толерантного поведения; − организационно-управленческими навыками в профессиональной и социальной деятельности; − свободно владеть правилами этикетного общения в гостиничном деле; − речевыми тактиками и приёмами психолингвистики в современной деловой коммуникации
2	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	− основные правила бизнес-этикета; − критерии нравственного и безнравственного поведения; − этические требования к выбору и реализации методов и средств в работе специалиста; − взаимосвязь этических норм организации и руководителя и методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе; − нормативные образцы личности; − нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных	− реализовывать на практике этику приветствий и представлений, деловых приемов, учитывая особенности делового общения с иностранными партнерами; − формировать позитивный имидж делового человека; − в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию	– навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; − навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий

			конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; − основные нормы и функции служебного этикета; − этические принципы применения инновационных технологий в профессиональной деятельности		
3	ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	– понятие профессиональной этики, ее содержание основные категории; - функциональную характеристику профессионального и делового общения; − правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством, партнерами; − понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятия; − особенности профессиональной этики и делового этикета в зарубежных странах; – основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров; − основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения	– организовывать и проводить деловые встречи и переговоры; − оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; − осуществлять с позиции этики и морали выбор норм поведения в конкретных служебных	− культурой ведения телефонных разговоров и техникой деловой переписки; − культурой поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета; – речевым этикетом в различных формах; − техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров; − этическими принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (*для студентов ЗФО)*

Вид учебной работы		Всего часов	Год обучения 5 (72 часа)
Контактная работа, в том числе:		**14,2**	**14,2**
Аудиторные занятия (всего)		**14**	**14**
Занятия лекционного типа		6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		8	8
Иная контактная работа:		0,2	0,2
Контроль самостоятельной работы (КСР)		–	–
Промежуточная аттестация (ИКР)		–	–
Самостоятельная работа, в том числе:		**54**	**54**
Проработка учебного (теоретического) материала		30	30
Подготовка к текущему контролю		24	24
Контроль:		**3,8**	**3,8**
Подготовка к зачету		3,8	3,8
Общая трудоемкость	**час.**	**72**	**72**
	в том числе контактная работа	**36,2**	**36,2**
	зач. ед.	**2**	**2**

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе *(для студентов ЗФО)*

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	7
1	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	8	2	–	6
2	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	6	–	–	6
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервисной деятельности	10	2	2	8
4	Профессиональные стандарты туристской деятельности	6	–	–	6
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	10	2	2	6
6	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	6	–	–	6
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	10	–	2	8
8	Деловые приемы, их организация и проведение	10	–	2	8
Итого по дисциплине:			**6**	**8**	**54**

2.3 Содержание разделов дисциплины
2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	*Этика как наука: ее предмет, круг проблем и назначение.* Этика как «практическая философия». Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.). *Этика как явление духовной культуры.* Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования. *Изменчивое и устойчивое в морали.* Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания (доморальный, конвенциональный, автономный). Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. *Ценностная природа морали.* Мораль как особый регулятивный механизм, основанный на доброй воле индивидов, их стремлении к согласованию своих действий с интересами общности. Функции профессиональной морали. *Профессиональная мораль как совокупность идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих наилучшие результаты профессиональной деятельности.* Профессиональная мораль как нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология. Профессиональная мораль - средство укрепления внутрикорпоративных связей, стимул к дальнейшему развитию профессиональной деятельности.	У
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервисной деятельности	*Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису как процесс.* Проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально-нравственным условиям. *Профессионально-нравственные отношения с коллегами и организованное и непосредственное вмешательство корпорации в поведение сотрудника.* Профессионально-нравственные требования к специалистам: порядочность, честность, коммуникабельность, точность, уважительность. Моральные качества специалиста в области сервиса и туризма: терпимость, уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям и привычкам других людей, выдержка и самообладание, внимательность и наблюдательность, самокритичность, коммуникабельность, доброжелательность и т.д.	У
5	Межкультурные особенности	*Факторы межкультурного общения (система ценностей, стили принятия решений, язык, отношение ко времени,*	У

	взаимодействия в профессиональной сфере	*статусно-ролевые характеристики деловых людей и т.д.).* Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Проблемы профессиональной этики в России.	
Примечание: У – устный опрос			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика семинарских занятий	Форма текущего контроля
1	**2**	**3**	**4**
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервисной деятельности	*Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису как процесс.* Проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально-нравственным условиям. *Профессионально-нравственные отношения с коллегами и организованное и непосредственное вмешательство корпорации в поведение сотрудника.* Профессионально-нравственные требования к специалистам: порядочность, честность, коммуникабельность, точность, уважительность. Моральные качества специалиста в области сервиса и туризма: терпимость, уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям и привычкам других людей, выдержка и самообладание, внимательность и наблюдательность, самокритичность, коммуникабельность, доброжелательность и т.д.	У, Р
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	*Факторы межкультурного общения (система ценностей, стили принятия решений, язык, отношение ко времени, статусно-ролевые характеристики деловых людей и т.д.).* Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Проблемы профессиональной этики в России.	У, С
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	*Способы формирования персонального имиджа бизнесмена: «яппи» или «экспи»?* Внешний вид делового мужчины и деловой женщины. Официальные мероприятия в профессиональной деятельности. Организация переговоров и презентаций. Этикет телефонных разговоров. Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Бизнес-подарок.	У, С
8	Деловые приемы, их организация и проведение	*Смысл и назначение делового приема.* Виды деловых приемов. Подготовка и проведение дневных деловых приемов. Подготовка и проведение вечерних деловых приемов. Способы сервировки стола. Виды обслуживания гостей. Поведение за столом: этикетные нормы и предписания.	У
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар- дискуссия			

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине «Этика и этикет в гостиничном деле» не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Этика и этикет в гостиничном деле»

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	1. Козловская Т.Н. Профессиональная этика: учеб.-метод. пособ. / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 218 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222. 2. Беляев Г.Г. Этика и этикет: учеб. пособ. / Г.Г. Беляев. – М.: Альтаир, МГАВТ, 2011. – 147 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430313.
2.	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	1. Профессиональная этика и служебный этикет: учеб. / Под ред. В.Я. Кикоть. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 559 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054. 2. Беляев Г.Г. Этика и этикет: учеб. пособ. / Г.Г. Беляев. – М.: Альтаир, МГАВТ, 2011. – 147 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430313.
3.	Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервисной деятельности	1. Козловская Т.Н. Профессиональная этика: учеб.-метод. пособ. / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 218 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222. 2. Загорская Л.М. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособ. / Л.М. Загорская. – Новосибирск: НГТУ, 2012. – 292 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=228860.
4.	Профессиональные стандарты туристской деятельности	1. Профессиональная этика и служебный этикет: учеб. / Под ред. В.Я. Кикоть. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 559 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054. 2. Загорская Л.М. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособ. / Л.М. Загорская. – Новосибирск: НГТУ, 2012. – 292 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=228860.
5.	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	1. Козловская Т.Н. Профессиональная этика: учеб.-метод. пособ. / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 218 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222. 2. Кузнецов И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К°, 2015. – 496 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=391841. 3. Профессиональная этика и служебный этикет: учеб. / Под ред. В.Я. Кикоть. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 559 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054.
6.	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	1. Особенности делового этикета в туриндустрии: учеб.-метод. пособ. / сост. Н.А. Лукьянова. – Омск: СибГУФК, 2013. – 72 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=277329.
7.	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	1. Кузнецов И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К°, 2015. – 496 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=391841. 2. Малявина Г.И. Национальный этикет: учеб. пособ. / Г.И. Малявина, В.В. Василенко, Л.Ф. Земцева. – Ставрополь: СКФУ, 2015. – 193 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

		http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458086. 3. Особенности делового этикета в туриндустрии: учеб.-метод. пособ. / сост. Н.А. Лукьянова. – Омск: СибГУФК, 2013. – 72 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=277329.
8.	Деловые приемы, их организация и проведение	1. Козловская Т.Н. Профессиональная этика: учеб.-метод. пособ. / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 218 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222. 2. Профессиональная этика и служебный этикет: учеб. / Под ред. В.Я. Кикоть. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 559 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054. 3. Особенности делового этикета в туриндустрии: учеб.-метод. пособ. / сост. Н.А. Лукьянова. – Омск: СибГУФК, 2013. – 72 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=277329.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла;

– в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла.

3 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос и реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ЗФО

Год обучения	**Вид занятия (С)**	**Используемые интерактивные образовательные технологии**	**Количество часов**
			ЗФО
5	*С*	Семинар-дискуссия* 1. Проблемы профессиональной этики в России. 2. Внешний вид делового человека в сфере сервиса.	4
		Итого:	*4*

*Семинар-дискуссия (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать

свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обусловливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа

Тема: «Этика как наука: ее предмет, круг проблем и назначение».

1. Дайте определение понятию «этика», «нравственность», «мораль» и охарактеризуйте их.
2. Дайте определения основным категориям этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.) охарактеризуйте их.
3. Что является предметом изучения этики?
4. Каково назначение этики?
5. Основные проблемы этики?

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа

Материал для устного опроса

Раздел 3: «Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервисной деятельности».

1. Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису как процесс.
2. Проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально-нравственным условиям.
3. Профессионально-нравственные отношения с коллегами и организованное и непосредственное вмешательство корпорации в поведение сотрудника.
4. Профессионально-нравственные требования к специалистам: порядочность, честность, коммуникабельность, точность, уважительность.
5. Моральные качества специалиста в области сервиса и туризма: терпимость, уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям и привычкам других людей, выдержка и самообладание, внимательность и наблюдательность, самокритичность, коммуникабельность, доброжелательность и т.д.

Пример тем для написания реферативных работ

Раздел 3. «Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервисной деятельности».

1. Проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально-нравственным условиям.
2. Профессионально-нравственные требования к специалистам сервисной деятельности.
3. Моральные качества специалиста в области сервиса.

Пример тем для проведения семинара-дискуссии

Тема: «Проблемы профессиональной этики в России».

1. Что такое профессиональная этика?
2.Особенности профессиональной этики в России.
3. Этические нормы деловых связей и деловых отношений в России.
4. Основные проблемы профессиональной этики в России и пути их решения.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Этика как наука: ее предмет, круг проблем и назначение.
2. Этика как «практическая философия».
3. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики.
4. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.).
5. Этика как явление духовной культуры.
6. Специфика нравственной регуляции общественных отношений.
7. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования.
8. Изменчивое и устойчивое в морали.
9. Мораль и нравы.
10. Нравственные регулятивы и поведение личности.
11. Уровни нравственного сознания (доморальный, конвенциональный, автономный).
12. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания.
13. Ценностная природа морали.
14. Мораль как особый регулятивный механизм, основанный на доброй воле индивидов, их стремлении к согласованию своих действий с интересами общности.
15. Функции профессиональной морали.
16. Профессиональная мораль как совокупность идеалов и ценностей.
17. Профессиональная мораль как нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология.
18. Профессиональная мораль как средство укрепления внутрикорпоративных связей
19. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали.
20. Профессиональная мораль как оценочно-императивный способ освоения специалистом целей и содержания своей профессиональной деятельности.
21. Категории, принципы, нормы образующие профессионально-нравственное сознание.
22. Смысл категорий «профессиональный долг», «профессиональная ответственность», «профессиональная совесть», «профессиональное достоинство», «профессиональная честь».
23. Профессионально-этические принципы деятельности
24. Принципы и нормы профессионального поведения специалистов сферы сервиса и туризма.
25. Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису как процесс.

26. Проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально-нравственным условиям.

27. Профессионально-нравственные отношения с коллегами и организованное и непосредственное вмешательство корпорации в поведение сотрудника.

28. Профессионально-нравственные требования к специалистам: порядочность, честность, коммуникабельность, точность, уважительность.

29. Моральные качества специалиста в области сервиса и туризма: терпимость, уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям и привычкам других людей, выдержка и самообладание, внимательность и наблюдательность, самокритичность, коммуникабельность, доброжелательность и т.д.

30. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.

31. Функции профессиональной этики.

32. Проблема кодификации норм профессионального поведения в сфере туризма

33. Глобальный этический кодекс туризма

34. Хартия туризма.

35. Профессиональные стандарты поведения как средство укрепления престижа профессии и личного престижа.

36. Факторы межкультурного общения (система ценностей, стили принятия решений, язык, отношение ко времени, статусно-ролевые характеристики деловых людей и т.д.).

37. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.

38. Проблемы профессиональной этики в России.

39. Понятие рамочных условий хозяйственной деятельности.

40. Хозяйственная и предпринимательская этика.

41. Основные подходы к этике бизнеса

42. Этика бизнеса как выражение социальной ответственности предприятий.

43. Этика бизнеса как ограничение принципа получения прибыли.

44. Предпринимательская этика как этика разумного ведения хозяйства.

45. Сфера индивидуальных моральных решений в бизнесе.

46. Смысл и пределы благотворительности.

47. Маркетинг, правдивость и реклама.

48. Манипуляция и принуждение в рекламе.

49. Нравственно-этическая экспертиза коммерческой рекламы и закон о рекламе.

50. Разделение моральной ответственности в рекламе

51. Способы формирования персонального имиджа бизнесмена: «яппи» или «экспи».

52. Внешний вид делового мужчины и деловой женщины сферы сервиса и туризма

53. Официальные мероприятия в профессиональной деятельности.

54. Организация переговоров и презентаций.

55. Этикет телефонных разговоров.

56. Визитная карточка, ее роль в деловом общении.

57. Бизнес-подарок.

58. Смысл и назначение делового приема.

59. Виды деловых приемов.

60. Подготовка и проведение дневных деловых приемов.

61. Подготовка и проведение вечерних деловых приемов.

62. Способы сервировки стола.

63. Виды обслуживания гостей.
64. Поведение за столом: этикетные нормы и предписания.

Методические рекомендации для подготовки к зачету

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на зачете

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводиться в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 2 вопроса из заранее установленного списка. На подготовку дается 30 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка ***«зачтено»*** ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка ***«не зачтено»*** ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература

1. Козловская Т.Н. Профессиональная этика: учеб.-метод. пособ. / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 218 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222.

2. Кузнецов И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К°, 2015. – 496 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=391841.

3. Малявина Г.И. Национальный этикет: учеб. пособ. / Г.И. Малявина, В.В. Василенко, Л.Ф. Земцева. – Ставрополь: СКФУ, 2015. – 193 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458086.

4. Профессиональная этика и служебный этикет: учеб. / Под ред. В.Я. Кикоть. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 559 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054.

5.2 Дополнительная литература

1. Беляев Г.Г. Этика и этикет: учеб. пособ. / Г.Г. Беляев. – М.: Альтаир, МГАВТ, 2011. – 147 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430313.

2. Загорская Л.М. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособ. / Л.М. Загорская. – Новосибирск: НГТУ, 2012. – 292 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red &book_id=228860.

3. Колмогорова Н.В. Основы общей и профессиональной этики и этикет: учеб. пособ. / Н.В. Колмогорова. – Омск: СибГУФК, 2012. – 276 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=274600.

4. Особенности делового этикета в туриндустрии: учеб.-метод. пособ. / сост. Н.А. Лукьянова. – Омск: СибГУФК, 2013. – 72 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red &book_id=277329.

5.3 Периодические издания

1. Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».
2. Научно-практический журнал «Сервис plus».
3. Электронное научное издание «Сервис в России и за рубежом».

6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – http://window.edu.ru;
2. Российская Государственная Библиотека – http://rsl.ru;
3. Российское образование. Федеральный портал. – http://www.edu.ru;
4. Университетская библиотека Online. – http://www.biblioclub.ru;
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – http://ecsocman.edu.ru.

7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала.
2. Конспектирование первоисточников.
3. Работа с конспектами лекций.
4. Самостоятельное изучения материала.
5. Изучение специальной литературы.
6. Выполнение реферативных работ.
7. Подготовка к устному опросу и семинарам-дискуссиям.
8. Подготовка к зачету.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение учебной и научной литературы. Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Этика и этикет в гостиничном деле» теоретическими материалами.

Работа с учебной и научной литературой − важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы.

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	*2*	*3*	*4*
1	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	*Этика как наука: ее предмет, круг проблем и назначение.* Этика как «практическая философия». Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.). *Этика как явление духовной культуры.* Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования. *Изменчивое и устойчивое в морали.* Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания (доморальный, конвенциональный, автономный). Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. *Ценностная природа морали.* Мораль как особый регулятивный механизм, основанный на доброй воле индивидов, их стремлении к согласованию своих действий с интересами общности. Функции профессиональной морали. *Профессиональная мораль как совокупность идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих наилучшие результаты профессиональной деятельности.* Профессиональная мораль как нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология. Профессиональная мораль - средство укрепления внутрикорпоративных связей, стимул к дальнейшему развитию профессиональной деятельности.	У
2	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	*Понятие профессиональной этики и профессиональной морали.* Профессиональная мораль как оценочно-императивный способ освоения специалистом целей и содержания своей профессиональной деятельности. Три группы представлений, образующих профессионально-нравственное сознание: категории, принципы, нормы. Смысл категорий «профессиональный долг», «профессиональная ответственность», «профессиональная совесть», «профессиональное достоинство», «профессиональная честь». Профессионально-этические принципы деятельности как предельно общие ориентиры профессиональной деятельности, указывающие на общую стратегию профессионального поведения, но не регламентирующие порядок конкретных операций. Нормы как выработанные в опыте профессии представления, направляющие к таким вариантам поведения в ходе деятельности, которые позволяют в конкретных условиях с наибольшей вероятностью достигать оптимальных отношений и хорошего результата. *Доминирующие в профессиональной морали*	У

		специалистов по сервису и туризму принципы и нормы профессионального поведения.	
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервисной деятельности	*Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису как процесс.* Проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально-нравственным условиям. *Профессионально-нравственные отношения с коллегами и организованное и непосредственное вмешательство корпорации в поведение сотрудника.* Профессионально-нравственные требования к специалистам: порядочность, честность, коммуникабельность, точность, уважительность. Моральные качества специалиста в области сервиса и туризма: терпимость, уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям и привычкам других людей, выдержка и самообладание, внимательность и наблюдательность, самокритичность, коммуникабельность, доброжелательность и т.д.	У, Р
4	Профессиональные стандарты туристской деятельности	*Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.* Функции профессиональной этики. *Проблема кодификации норм профессионального поведения в сфере туризма.* Глобальный этический кодекс туризма, 10 статей которого освещают основные стандарты и нормы, регулирующие профессиональные отношения в туристской деятельности. Хартия туризма. Профессиональные стандарты поведения как средство укрепления престижа профессии и личного престижа.	У
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	*Факторы межкультурного общения (система ценностей, стили принятия решений, язык, отношение ко времени, статусно-ролевые характеристики деловых людей и т.д.).* Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Проблемы профессиональной этики в России.	У, С
6	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	*Понятие рамочных условий хозяйственной деятельности.* Хозяйственная и предпринимательская этика. Основные подходы к этике бизнеса (концепция двухэтапной легитимации экономической деятельности. Этика бизнеса как выражение социальной ответственности предприятий. Этика бизнеса как ограничение принципа получения прибыли. Предпринимательская этика как этика разумного ведения хозяйства. Сфера индивидуальных моральных решений в бизнесе. Смысл и пределы благотворительности. Маркетинг, правдивость и реклама. Манипуляция и принуждение в рекламе. Нравственно-этическая экспертиза коммерческой рекламы и закон о рекламе. Разделение моральной ответственности в рекламе.	У
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	*Способы формирования персонального имиджа бизнесмена: «яппи» или «экспи»?* Внешний вид делового мужчины и деловой женщины. Официальные мероприятия в профессиональной деятельности. Организация переговоров и презентаций. Этикет телефонных	У, С

		разговоров. Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Бизнес-подарок.	
8	Деловые приемы, их организация и проведение	*Смысл и назначение делового приема.* Виды деловых приемов. Подготовка и проведение дневных деловых приемов. Подготовка и проведение вечерних деловых приемов. Способы сервировки стола. Виды обслуживания гостей. Поведение за столом: этикетные нормы и предписания.	У
Примечание: У − устный опрос, Р − реферативная работа, С − семинар-дискуссия			

Методические рекомендации по проведению устного опроса

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления пройденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка **«не зачтено»** выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методика выполнения реферативных работ

Реферат (от лат. refero – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7–15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

− *введение;*

− *основная часть;*

− *заключение;*

− *список использованных источников;*

− *приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан

объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excell), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (http://e.lanbook.com)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (http://www.biblio-online.ru)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (https://www.book.ru)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (http://consultant.ru)
2. Web of Science (WoS) (http://apps.webofknowledge.com)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (http://www.elibrary.ru)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (https://dvs.rsl.ru)
5. КиберЛенинка (http://cyberleninka.ru)
6. «Лекториум ТВ» (http://www.lektorium.tv)
7. Национальная электронная библиотека (http://нэб.рф)

9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения учебной дисциплины «Этика и этикет в гостиничном деле» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И201, И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (208, И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5.	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (350040 г.Краснодар, ул.Ставропольская,149)а уд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран;	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (350040 г.Краснодар, ул.Ставропольская,149)а уд. И209	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 31 шт.; доска учебная.; магнитно-маркерная доска; проектор Epson EB-X31; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/ nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7 HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» направленность (профиль) «Санаторно-курортная деятельность», 2017 г.