

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

Т.А. Хагуров



«26» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.01.01 ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Направленность (профиль)	<u>Гостинично-ресторанная деятельность</u>
Форма обучения	<u>Заочная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2023

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки/специальности 43.03.03 Гостиничное дело

Программу составил(и):

Т.А. Волкова, к.г.н., доц

и.о. фамилия, должность, ученая степень, ученое звание



подпись

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента

Протокол №10 от 10 мая 2023 г.

Заведующий кафедрой

Беликов М.Ю.

фамилия, инициалы



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии института географии, геологии, туризма и сервиса

Протокол №5 от 23.05. 2023 г.

Председатель УМК института

Филобок А.А.

фамилия, инициалы



подпись

Рецензенты:

Шернина И.С., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической и социальной географии и туризма ФГБОУ ВО Рязанского государственного университета им. С.А. Есенина

Сидорова Д.В., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

### 1.1 Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины - сформировать у студентов систему знаний о сущности и особенностях профессиональной этики и процедур делового этикета гостиничного и туристического бизнеса.

### 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 гостиничного бизнеса;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы гостиничного бизнеса.

### 1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности» относится к формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по заочной форме обучения. Видпромежуточной аттестации: зачет.

Дисциплина базируется на знаниях общих основ географии, экологии, краеведения. Опирается на знания, относящиеся к таким научным дисциплинам, как «Психология», «Основы гостеприимства», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация деятельности гостиничных предприятий», «Организация деятельности предприятий питания».

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как, «Менеджмент в гостинично-ресторанной деятельности», «Межкультурное взаимодействие в гостинично-ресторанной деятельности», «Язык делового общения», «Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности» и др.

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-3 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в системе внешней среды гостинично-ресторанного комплекса</b>	
ИПК-3.1 Формирует адаптированный продукт соответственно потребностям рынка и запросам потребителей	Знает: – понятийный аппарат дисциплины; – основные профессионально-этические требования к специалистам гостиничного бизнеса; – профессиональные и этические стандарты ресторанной и гостиничной деятельности – 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

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	<p>методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе;</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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 – навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;</li> </ul>
<p>ИПК-3.2 Определяет внешние факторы воздействия на функционирование предприятия гостинично-ресторанной сферы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; – основные нормы и функции служебного этикета; – 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;</li> <li>– 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</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять деловые этические нормы в процессе профессионального общения – реализовывать на практике этику приветствий и представлений, деловых приемов, учитывая особенности делового общения с иностранными партнерами; – формировать позитивный имидж делового человека; – 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 ситуациях</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий – культурой ведения телефонных разговоров и техникой деловой переписки; – культурой поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета; – применять речевой этикет в различных формах; – техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров; – этическими принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета</li> </ul>

\*Вид индекса индикатора соответствует учебному плану.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 108 зачетных единиц (3 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения
		заочная
	<b>108</b>	2 курс (часы)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	<b>10,2</b>	<b>10,2</b>
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
занятия лекционного типа	6	6
лабораторные занятия	-	-
практические занятия	4	4
семинарские занятия	-	-
<b>Иная контактная работа:</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>94</b>	<b>94</b>
Реферат/эссе (подготовка)	40	40
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий.)	54	54
Подготовка к текущему контролю	-	-
<b>Контроль:</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>
Подготовка к экзамену	-	-
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>10,2</b>
	<b>зач. ед</b>	<b>3</b>

## 2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 2 курсе заочной формы обучения

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1.	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	12	2	-	-	10
2.	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	10	-	-	-	10
3.	Профессионально-нравственные требования к специалистам в гостинично-ресторанной деятельности	12	-	2	-	10
4.	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности	12	-	2	-	10
5.	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности	12	2	-	-	10
6.	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	12	2	-	-	10
7.	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	14	2	-	-	12
8.	Деловые приемы, их организация и проведение	14	2	-	-	12
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	98	10	4	-	94
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	-	-	-	-
	Подготовка к текущему контролю	-	-	-	-	-
	Общая трудоемкость по дисциплине	98,2	10	4	-	94

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
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.	У, ПР, Р

		Профессиональная мораль как нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология. Профессиональная мораль - средство укрепления внутрикорпоративных связей, стимул к дальнейшему развитию профессиональной деятельности.	
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 специалистов по сервису и туризму принципы и нормы профессионального поведения.	У, ПР, Р
3.	Профессионально-нравственные требования к специалистам в гостинично-ресторанной 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 гостинично-ресторанной деятельности: терпимость, уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям и привычкам других людей, выдержка и самообладание, внимательность и наблюдательность, самокритичность, коммуникабельность, доброжелательность и т.д.	У, ПР, Р
4.	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности	Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Проблема кодификации норм профессионального поведения в сфере гостинично-ресторанной деятельности. 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, ПР, Р
5.	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности	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:	У, ПР, Р

		европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Проблемы профессиональной этики в России.	
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, ПР, Р
7.	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	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, ПР, Р
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, ПР, Р

### 2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/работ	Форма текущего контроля
1.	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	Этика как наука: ее предмет, круг проблем и назначение. Этика как явление духовной культуры. Изменчивое и устойчивое в морали. Изменчивое и устойчивое в морали	У, ПР, Р, Э
2.	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Доминирующие в профессиональной морали специалистов по сервису и туризму принципы и нормы профессионального поведения.	У, ПР, Р
3.	Профессионально-нравственные требования к специалистам в гостинично-ресторанной деятельности	Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису как процесс. Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису как процесс.	У, ПР, Р



4.	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности	Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.	У, ПР, Р
5.	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности	Факторы межкультурного общения (система ценностей, стили принятия решений, язык, отношение ко времени, статусно-ролевые характеристики деловых людей и т.д.)	У, ПР, Р
6.	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	Понятие рамочных условий хозяйственной деятельности.	У, ПР, Р
7.	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	Способы формирования персонального имиджа бизнесмена: «яппи» или «экспи»? Способы формирования персонального имиджа бизнесмена: «яппи» или «экспи»?	У, ПР, Р,
8.	Деловые приемы, их организация и проведение	Смысл и назначение делового приема.	У, ПР, Р,

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т), практическая работа (ПР) и т.д.

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

#### **2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Самоподготовка	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности», утвержденные кафедрой международного туризма и менеджмента
2	Подготовка к написанию реферата/эссе	Методические рекомендации по написанию рефератов/эссе, по дисциплине «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности», утвержденные кафедрой международного туризма и менеджмента.
3	Подготовка к выполнению практической работы	Методические рекомендации по выполнению практической работы по дисциплине «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности», утвержденные кафедрой международного туризма и менеджмента

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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме устного опроса, реферата-презентации по проблемным вопросам, эссе, практических работ и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

#### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИПК-3.1 Формирует адаптированный продукт соответственно потребностям рынка и запросам потребителей	Знает: – понятийный аппарат дисциплины; – основные профессионально-этические требования к специалистам гостиничного бизнеса; – профессиональные и этические стандарты ресторанной и гостиничной деятельности – 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; Умеет:	Вопросы для устного опроса, Реферат, Практическая работа	Вопрос на зачёте 1-15, 22-30, 45-48

		<p>– 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;</p> <p>Владеет:</p> <p>– 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 – навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;</p>		
2	ИПК-3.2 Определяет внешние факторы воздействия на функционирование предприятия гостинично-ресторанной сферы	<p>Знает:</p> <p>– нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; – основные нормы и функции служебного этикета; – 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;</p> <p>– 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</p> <p>Умеет:</p> <p>– применять деловые этические нормы в процессе профессионального общения – реализовывать на практике этику</p>	Вопросы для устного опроса, Реферат, Практическая работа	Вопрос на зачёте 16-21, 31-44, 49-64

		<p>приветствий и представлений, деловых приемов, учитывая особенности делового общения с иностранными партнерами; – формировать позитивный имидж делового человека; – 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 ситуациях</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий – культурой ведения телефонных разговоров и техникой деловой переписки; – культурой поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета; – применять речевой этикет в различных формах; – техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров; – этическими принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета</li> </ul>		
--	--	--	--	--

**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**

### **Примерный перечень вопросов и заданий**

#### **Вопросы для устного опроса:**

1. Предмет, круг проблем и назначение этики.
2. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики.
3. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.).
4. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования.
5. Нравственные регулятивы и поведение личности.
6. Уровни нравственного сознания (доморальный, конвенциональный, автономный).
7. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания.
8. Функции профессиональной морали.

#### **Реферат**

Тематика рефератов:

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.
4. Понятию «этика», «нравственность», «мораль» и охарактеризуйте их.
5. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.) охарактеризуйте их.

#### **Рекомендуемые темы практических работ студентов:**

1. Профессионально-нравственные требования к специалистам: порядочность, честность, коммуникабельность, точность, уважительность.
2. Моральные качества специалиста в области сервиса: терпимость, уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям и привычкам других людей, выдержка и самообладание, внимательность и наблюдательность, самокритичность, коммуникабельность, доброжелательность и т.д.

#### **Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен/зачет)**

Перечень вопросов 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 должествования.
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.

### **Критерии оценивания результатов обучения**

Критерии оценивания по зачету:

«зачтено»: студент владеет теоретическими знаниями по данному разделу, знает структурный материал, допускает незначительные ошибки; студент умеет правильно объяснять практический материал, иллюстрируя его примерами из практических работ.

«не зачтено»: материал не усвоен или усвоен частично, студент затрудняется привести примеры по пройденным темам и практическим работам, довольно ограниченный объем знаний программного материала.

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 (модулю) 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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### **5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий**

1. География туризма : учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности «Туризм» / [М. В. Асташкина и др.]. – Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. – 429 с. – ISBN 97 8-5-98281-112- 7. – ISBN 978-5-16-003317-4. (10 ед.).

2. Косолапов, А. Б. География российского внутреннего туризма : учебное пособие для студентов вузов / А. Б. Косолапов. – 3-е изд., стер. – Москва : КНОРУС, 2010. – 270 с.– ISBN 9785406005019. (10 ед.).

3. Николаенко, Д. В. Рекреационная география : учебное пособие для студентов вузов / Д. В. Николаенко. – Москва : ВЛАДОС , 2003. – 279 с. – ISBN 5691006835. (2 ед.)

4. 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>.

5. 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>.

6. 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. Периодическая литература**

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» <https://grebennikon.ru/>

## **5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **Электронно-библиотечные системы (ЭБС):**

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

### **Профессиональные базы данных:**

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

### **Информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)



### **Ресурсы свободного доступа:**

1. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
4. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
6. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
8. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
9. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
10. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
11. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы [http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy\\_i\\_otvety](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety)

### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:**

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

### **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

#### **Методические рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям, ответе на устный вопрос:**

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

#### **Методические рекомендации по подготовке реферата**

Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет. Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения. Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет

исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц. В заключении делаются основные

выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ

Учебный реферат – это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.

Этапы работы над учебным рефератом:

1. Выбор темы. Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

2. Подбор и изучение основных источников по теме. Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

3. Составление библиографического списка. Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

4. Обработка и систематизация материала.

5. Разработка плана реферата.

6. Написание реферата.

Структура учебного реферата  
Титульный лист.

Содержание. Введение.

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

Основная часть.

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

Заключение.

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата. Библиографический список.

Приложение. Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

Доклад с презентацией

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

– Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

- На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.
- Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

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.

## 7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (И201, И207, И211, И218, И219)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (И200, И201, И205, И208)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование: учебная доска	Программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с

возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	<p>Мебель: учебная мебель            Комплект специализированной мебели: компьютерные столы            Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.И205а)	<p>Мебель: учебная мебель            Комплект специализированной мебели: компьютерные столы            Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	<p>Программным обеспечением(ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет</p>