

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
рекреационной географии, страноведения и туризма  
Федотов С.В.  
подпись, расшифровка подписи  
26.05.2022 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.08.02 Основы гостеприимства**

*Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом*

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности: 43.03.02 – «Туризм»**
- 2. Профиль подготовки/специализация: профиль «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг»**
- 3. Квалификация выпускника: бакалавр**
- 4. Форма обучения: очная**
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра рекреационной географии, страноведения и туризма**
- 6. Составители программы: Фролова Людмила Петровна, кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма  
Жук Сергей Николаевич, преподаватель кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма**
- 7. Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма (Протокол №8 от 04.05.2022 г.)**
- 8. Учебный год: 2025/2026 Семестр: 8**

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины

*Цель дисциплины* формирование коммуникативной компетентности специалистов, имеющих мировоззренческие и практические ориентиры в профессиональной деятельности, обладающих стремлением и умением реализовывать свой творческий потенциал.

*Задачи учебной дисциплины:*

- раскрыть сущность профессиональной этики и этикета в сфере туризма;
- дать представление о культурных достижениях человечества;
- выработать умение ориентироваться в сложных этических проблемах и знать нормы современного профессионального этикета, в том числе и международного;
- создать условия для усвоения нравственных ценностей, навыков профессиональной культуры, способствовать формированию коммуникативной компетентности;
- развить способности и интерес к творческой деятельности, потребность в непрерывном самообразовании.

## 10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП: Б1.В.ДВ.08.01

дисциплина «Основы гостеприимства» относится к вариативной части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

## 11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2	Учитывает особенности собственного поведения, поведения других участников и команды в целом при реализации своей роли в команде.	<b>Знать:</b> - типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия <b>Уметь:</b> - действовать в духе сотрудничества; - принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; - проявлять уважение к мнению и культуре других; - определять цели; - работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста <b>Владеть (иметь навыки):</b> распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.
		УК-3.3	Планирует свои действия для достижения заданного результата, анализирует их корректирует личные действия.	
		УК-3.4	Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в том числе осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели и представления результатов работы команды.	
		УК-3.5	Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.	

		УК-3.6	Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон.	
ПК-6	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-6.1	Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- роль этических знаний в профессиональной деятельности;</li> <li>- основные требования в области нравственности, предъявляемому современному специалисту сервиса и туризма;</li> <li>- наиболее успешные и эффективные методы и способы общения в рамках осуществления профессиональных функций.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учитывать этические и правовые нормы при разработке экологических и социокультурных проектов;</li> <li>- определять моральную проблематику в ситуациях профессионального общения;</li> <li>- применять принципы теоретического анализа общечеловеческих норм этики к практике деловых отношений;</li> <li>- <b>Владеть (иметь навыки):</b> распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.</li> </ul>
		ПК-6.2	Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	
		ПК-6.3	Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — 3 ЗЕТ/ всего 108 ак.ч. из них 26 ак.ч – лекции, 26 ак.ч. – практическая работа, 56 ак.ч. – самостоятельная работа.**

**Форма промежуточной аттестации(зачет/экзамен) зачет с оценкой**

### 13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			7 семестр	8 семестр	...
Аудиторные занятия		52	-	52	-
в том числе:	лекции	26	-	26	-
	практические	26	-	26	-
	лабораторные	-	-	-	-
Самостоятельная работа		56	-	56	-
в том числе: курсовая работа (проект)		-	-	-	-
Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)		-	-	-	-
Итого:		108	-	108	-

#### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
<b>1. Лекции</b>			
1.1	Характеристика делового общения.	Цели и содержание делового общения. Этапы делового общения. Способы налаживания контакта с партнером. Продуктивное слушание. Приемы фасцинации и аттракции.	
1.2	Этика общения.	Совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение в отношении людей в процессе производственной деятельности. Общие этические принципы и характер делового общения.	
1.3	Межличностное общение.	Критерии выбора модели поведения. Общие принципы построения межличностного общения. Как воспринимать критику.	
1.4	Этикет делового человека.	Этикет и имидж. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений.	
1.5	Этикет переговоров.	Условия эффективности переговоров.	
1.6	Этикет деловой встречи.	Формирование стиля делового общения в организации. Прием деловых гостей	
1.7	Этикет делового совещания, конференции, симпозиума.	Подготовка совещания. Тема, цель, повестка. Правила поведения участника. Завершение совещания. Протоколы совещаний, заседаний. Выписки из протокола.	
1.8	Этикет коммуникаций.	Этикет пользования электронной почтой. Телеконференции, дискуссионные группы, чаты. Работа с телефоном. Переписка по факсу. Протокол о намерениях.	
1.9	Международный протокол.	Виды приемов и поведение на них. Отъезд гостей. Форма одежды на приемах. Визитная карточка.	
<b>2. Практические занятия</b>			
2.1	Этикет делового человека.	Внешний облик делового мужчины. Особенности внешнего облика деловой женщины.	
2.2	Этикет переговоров.	За столом переговоров.	
2.3	Этикет деловой встречи.	Соблюдение этикета в деловой обстановке.	

#### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.1	Характеристика делового общения.	2			4	6
1.2	Этика общения.	4		-	6	10
1.3	Межличностное общение.	2		-	4	6
1.4	Этикет делового человека.	4	8	-	10	22
1.5	Этикет переговоров.	4	8	-	10	22
1.6	Этикет деловой встречи.	4	10	-	10	24
1.7	Этикет делового совещания, конференции, симпозиума.	2		-	4	6
1.8	Этикет коммуникаций.	2		-	4	6
1.9	Международный протокол.	2		-	4	6
	Итого:	26	26	-	56	108

#### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

##### Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины «Профессиональная этика и этикет»

##### Методические указания обучающимся при подготовке к лекциям

В процессе изучения данной дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. На первом этапе в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. На втором – обозначить базовые понятия и определения (возможно составить конспект) из названия тем, привести разные точки зрения, вывести свое предпочтительное определение. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из рекомендованного списка, а также переводную литературу из актуальных научных источников. На следующем этапе необходимо обозначить практическую значимость данной темы. Для чего изучить статистические данные, конкретные примеры из региональной практики. Рекомендуется обращаться к официальной, оперативной информации, пользоваться валидными и проверенными данными. В результате получения информации, освоения знаний студент должен сформировать свою точку зрения на данную тему, сформулировать проблематику, свободно отвечать на вопросы на практических занятиях, участвовать в дискуссиях, уметь выделять главные проблемы, логически мыслить для их решения, грамотно и аргументированно излагать свою точку зрения.

##### Методические указания обучающимся при подготовке к практическим занятиям

С целью лучшего усвоения материала по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» используются комплект заданий, вопросов, список тем докладов и презентаций. В процессе изучения данной дисциплины студентам предлагается выполнить индивидуальные задания: изготовление личных визиток, оформление кодекса предприятия, подготовить эссе по одной из посещенной ими стран (регионов) на тему: «Особенности и обычаи населения страны».

В процессе изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» подготовка студентов к семинарским занятиям организована с использованием научной и периодической литературы, ресурсов сети Internet, ресурсов зональной, электронной библиотеки ВГУ.

На практическом занятии по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» необходимо умение выступать с докладом, сообщением, презентации, составлять резюме, личные визитки, уметь включаться в беседу, дискуссию, отвечать на поставленные вопросы, решать предложенные преподавателем тесты, контрольные и проверочные работы.

#### 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

## а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата : [для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям] / Л.И. Чернышова .— Москва : Юрайт, 2018 .— 160, [1] с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль) .— Библиогр. в конце глав.
2	Деловая этика и деловой этикет : [учебное пособие] / Кузнецов И. Н. — Ростов н/Д : Феникс, 2007 .— 251, [1] с. — (Психологический практикум) .— Библиогр.: с. 247-249.

## б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Лавриненко В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата : [ля студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим и гуманитарным направлениям ] / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан ; Фин. ун-т при Правительстве Рос. Федерации .— Москва : Юрайт, 2018 .— 117, [1] с. — (Бакалавр. Академический курс) .— Библиогр.: с. 117-[118]
4	Кругляницо Т. Ф. Этика и этикет : Пособие / Худож.Козлов В.Д. — Изд., доп и перераб. — М. : Аз, 1995 .— 157, [1] с. : ил., портр. — (Б-ка лицеиста) .
5	Панкратов В. Н. Культура делового общения и успех / Вячеслав Николаевич Панкратов .— Москва : Приор, 2008 .— 188 с. : ил. — (Бизнес-коммуникации) .— Библиогр.: с. 156-158.
6	Кузин Ф. Культура делового общения : практическое пособие / Феликс Кузин .— 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Ось-89, 2004 .— 319 с. : ил. — ISBN 5-86894-255-8.
7	Загорская Л.М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л.М. Загорская ; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. — 292 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228860">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228860</a> (дата обращения: 11.09.2020). — ISBN 978-5-7782-2017-1. — Текст : электронный.

## в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)\*:

№ п/п	Ресурс
8	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. — ( <a href="http://www.lib.vsu.ru/">http://www.lib.vsu.ru/</a> ).

\* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

### Методические указания обучающимся для организации самостоятельной работы

Для углубления, расширения и детализирования полученных знаний студентам отводятся часы на самостоятельную работу. Самостоятельная работа предполагает более глубокое освоение учебной программы. Она формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на выработку умений применять теоретические навыки на практике.

Самостоятельную работу наиболее эффективно планомерно осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Это может быть конспектирование и работа с книгой, документами, первоисточниками; доработка и оформление записей по лекционному материалу; кабинетные исследования, проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источниками информации и др. Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, подготовка ответов на тестовые задания, решение задач, анализ деловых ситуаций, подготовка реферата, подготовка выступления с презентацией по основным проблемным вопросам изучаемой дисциплины).

№ п/п	Источник
1	Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина ; Оренбургский государственный университет, Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. — 104 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259114">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259114</a> (дата обращения: 11.09.2020). — Текст :

	электронный.
2	Научная электронная библиотека eLibrary ( <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> )

### 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

В рамках реализации учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предусмотрены различных типы лекций (вводные, обзорные), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные). Предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, в том числе углубленного, а также проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

### 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория	Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (лабораторных и(или) практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), проведения практик	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска) Специальное оборудование: интерактивная доска/ТВ, проектор, профессиональное программное обеспечение для демонстрации студентам
Помещение для самостоятельной работы	Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Компьютерный класс с компьютерами и/или ноутбуками с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», пакетом Microsoft Office, доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle Компьютеры, ноутбуки с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle, Elibrary, Znanium и т.д., установленным и исправным специальным программным обеспечением

### 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Характеристика делового общения.	УК-3	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-3.5 УК-3.6	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
2.	Этика общения.	УК-3	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-3.5 УК-3.6	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
3	Межличностное общение.	УК-3 ПК-6	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
4		УК-3 ПК-6	УК-3.5 УК-3.6 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	20.1.2.
5	Этикет делового человека.	УК-3 ПК-6	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-3.5 УК-3.6 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
6	Этикет переговоров.	УК-3 ПК-6	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-3.5 УК-3.6 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
7	Этикет деловой встречи.	УК-3 ПК-6	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-3.5 УК-3.6 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
8	Этикет делового совещания, конференции, симпозиума.	УК-3 ПК-6	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-3.5 УК-3.6 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
9	Этикет коммуникаций.	УК-3 ПК-6	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-3.5 УК-3.6 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
10	Международный протокол.	ПК-6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
Текущая аттестация, допуск к промежуточной аттестации				Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций, 20.1.2.3, 20.1.2.4



№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
	Промежуточная аттестация форма контроля – зачет с оценкой			Перечень вопросов к экзамену 20.2.1

## 20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы для самоконтроля по разделу  
 Практико-ориентированные задания  
 Тесты,  
 Контрольная работа,  
 Доклад/презентация

---

*Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, лабораторных работ требования к представлению портфолио*

### Описание технологии проведения

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: устного опроса (индивидуальный опрос, фронтальная беседа, групповое взаимодействие, взаимооценивание). Критерии оценивания практических заданий в ходе текущего контроля приведены ниже.

### Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения в процессе текущего контроля успеваемости используются следующие показатели п. 19: знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Оценка ответа основана на следующих критериях:

- знание теоретических основ курса;
- владение профессиональной терминологией;
- умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

принято	Студентом выполнено верно не менее 85% практического задания в ходе текущего контроля. Студент владеет профессиональной терминологией, демонстрирует знание дисциплины. Ответив на свой вопрос, умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов. Демонстрирует умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.
---------	---

не принято	<p>В ходе выполнения практического задания текущего контроля студентом выполнено менее 85% задания. Студент не понимает сути предложенного вопроса, механически повторяет текст изученных материалов, не принимает участия в групповой дискуссии, не может дополнить или исправить ответы других студентов. Не владеет профессиональной терминологией, подменяет одни понятия другими. Не способен демонстрировать умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. Не умеет пользоваться рекомендациями по оформлению практических заданий. Не понимает сути обязательных требований по оформлению заданий текущего контроля. Не умеет пользоваться элементарными формулами для ведения базовых расчетов (устный счет и с применением электронных вычислительных машин)</p>
------------	--

### 20.1.1 Вопросы для самоконтроля:

- 1 Задачи и структура этики и этикета.
- 2 Виды прикладной этики.
- 3 Основные категории этики (добро, зло, долг, совесть, честь, достоинство).
- 4 Понятие профессиональной этики и профессиональной морали.
- 5 Основные категории (нормативы) профессиональной этики.
- 6 Основные нормы и принципы профессиональной этики и этикета.
- 7 Профессионально-этические категории.
- 8 Профессионально-этические принципы.
- 9 Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента.
- 10 Понятия управленческой и служебной этики.
- 11 Стили руководства.
- 12 Виды слушания (направленное, критическое, рефлексивное, нерефлексивное).
- 13 Виды ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание.
- 14 Типичные ошибки слушания.
- 15 Сущность и причины конфликта.
- 16 Классификация конфликтов.
- 17 Структура конфликта.
- 18 Этапы и фазы развития конфликта.
- 19 Стратегии поведения и выхода из конфликта.
- 20 Требования к грамотной и культурной речи.
- 21 Обстановка общения и этикетные формулы.
- 22 Правила приветствия в деловой сфере.

### 20.1.2 Практико-ориентированные задания

#### 20.1.2.1 Задания на проверку сформированности первого компонента компетенций - «знать»

В рамках дисциплины студентам предлагается пройти тестирование по пройденному материалу.

1 Этика общения отражает:

- а) природные особенности, индивидуальность партнера;
- б) корыстные, эгоистические интересы личности;
- в) уровень нравственной культуры личности;
- г) социальный статус личности в обществе.

2. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:

- а) деловитость;
- б) честность;
- в) конструктивность;
- г) предприимчивость.

3. Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба:

- а) делового;
- б) речевого;

в) общегражданского.

4 Согласно этическим нормам не следует представлять:

- а) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- б) женщину – мужчине;
- в) одного сотрудника - группе сотрудников.

5. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:

- а) вашего секретаря;
- б) рядового сотрудника;
- в) уборщицу вашей организации;
- г) любого, кого встретите;
- д) руководителя вышестоящей структуры.

6. Укажите, что недопустимо за столом:

- а) вилку и ложку следует держать пальцами, а не ладонью;
- б) локти на стол не кладут;
- в) на деловых приемах чокаться не принято;
- г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми.

7. Собрание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- а) задержать начало собрания можно не более чем на 10-15 минут;
- б) необходимо задержать начало собрания до прихода всех его участников;
- в) собрание должно начаться вовремя независимо ни от чего.

8. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

- а) женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- в) мужчина уступает женщине дорогу;
- г) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль.

9. Выберите правильную схему написания делового письма:

- а) интерес – внимание – действие – просьба;
- б) просьба – интерес – внимание – действие;
- в) внимание – интерес – просьба – действие;
- г) внимание – действие – просьба – интерес.

10. Укажите вербальное средство общения:

- а) кивок головой;
- б) взмах руки;
- в) «Добрый день!»;
- г) поклон.

11. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:

- а) дисциплина;
- б) социально-психологический климат;
- в) этический кодекс;
- г) корпоративная культура.

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

- а) нравственность;
- б) мораль;
- в) деловое общение;
- г) культура поведения.

13. Укажите характерный признак делового общения:

- а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
- б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
- в) цель общения может быть неосознаваемой;

г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику).

14. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:

- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
- б) определяется использованием невербальных средств;
- в) определяется соблюдением речевого этикета;
- г) определяется служебными и социальными статусами людей.

15. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:

- а) справедливость, равенство;
- б) активность, пассивность;
- в) корректность, обходительность;
- г) нет правильного ответа.

#### **20.1.2.2 Контрольные работы на темы:**

1. Основные учения об этике в Древней Греции.
2. Основные этические учения в эпоху Средневековья.
3. Динамика этических учений в эпоху Просвещения, Нового времени.
4. Основные проблемы профессиональной этики специалиста социально-культурного сервиса и туризма и возможные пути их разрешения.
5. Значение и роль этикета в работе специалиста культурно-образовательного туризма.
6. Способы предотвращения конфликта в профессиональной корпорации туризма.
7. Парадоксы моральной оценки.
8. Соотношение морали и права.
9. Соотношение целей и средств их достижения с позиции моральных норм современности.
10. Власть и мораль в деятельности руководителя турагентства.
11. Нравственные аспекты взаимодействия специалиста культурно-образовательного туризма со средствами массовой информации.
12. Этикет в профессиональной деятельности специалиста социокультурного сервиса и туризма.
13. Личная жизнь человека публичной профессии: пределы вмешательства.
14. Гармония внутреннего и внешнего имиджа специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
15. Кодекс профессиональной этики специалиста культурно-образовательного туризма.
16. Понятие и содержание основных категорий этики.
17. Статусные характеристики руководителя.
18. Этика и технология проведения деловых переговоров.
19. Этика рабочих взаимоотношений мужчины и женщины.
20. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного.

#### **20.1.2.3. Доклад/презентация**

Презентация выполняется с применением технических средств Power Point, с возможностью монтажа видео, звука. Ограничение по времени выступления – 3 минуты.

#### **20.1.2.4. Перечень тем для докладов и презентаций:**

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

- 19 Телефонный разговор: правила и нормы.  
 20 Деловой подарок.  
 21 Визитная карточка, ее значение в деловом общении.  
 22 Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.  
 23 Деловое общение в европейских странах (по выбору).  
 24 Особенности делового общения в арабских странах (по выбору)  
 25 Проблемы этики бизнеса и делового общения в России.

## 20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

### Собеседование вопросам зачета

*Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ*

### Описание технологии проведения

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и контрольные практические задания для оценивания умения обучающегося связывать теорию с практикой, иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены ниже.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (знания, умения, навыки из п. 19):

знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, а также примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.

Если в процессе освоения учебной дисциплины обучающийся выполняет не менее 90% практических заданий в ходе текущего контроля, при этом демонстрирует владение профессиональной терминологией, понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой и иллюстрирует ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные, а также умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, грамотно и аргументировано выражает свою точку зрения в дискуссии по проблемам профессиональной деятельности, при этом дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов, участвует во взаимооценивании по предложенным преподавателям схемам оценивания – то по результатам оценивания в ходе текущего контроля выставляется оценка «отлично».

Для оценивания результатов обучения на зачете используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных	Базовый уровень	Хорошо

исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.		
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно

### 20.2.1 Перечень вопросов зачета:

1. Сфера социально-культурного сервиса и туризма. Профессиональный долг и честь работника.
2. Направленность на удовлетворение образовательных потребностей потребителей туристского продукта.
3. Нормы и правила поведения. Обычаи и традиции.
4. Исторический обзор формирования основных понятий этики и морали. Основные категории античной этики.
5. Трансформация ценностно-смысловой парадигмы в эпоху Средневековья, Возрождения, Нового времени.
6. Современная эпоха Постмодернизма и система нравственно-этических категорий.
7. Основные понятия профессиональной этики. Добро и зло, поступок, идеал, долг, совесть, свобода, ответственность.
8. Основные принципы профессиональной этики
9. Кодекс профессиональной этики работника в сфере культурно-познавательного туризма. Кодекс и профессиональный стандарт, устав, должностные инструкции. Должностные права и обязанности.
10. Глобальный этический кодекс туризма, принятый на сессии Генеральной ассамблеи ВТО в Чили в 1999 году.
11. Этика деловой коммуникации. Принципы общения «по вертикали», «по горизонтали».
12. Речевые клише. Логика изложения: тезис- аргументы- иллюстрация- вывод.
13. Убедительность и вежливость в общении.
14. Профессиональная нравственность. Профессиональная этика как совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.
15. Проблема обоснования морали. Теоретические образы морали.
16. Социальная ответственность специалиста в сфере культурно-познавательного туризма.
17. Соблюдение законов и норм государственного регулирования в сфере туризма. Вклад в решение социальных, образовательных, просветительских проблем общества.
18. Экономические и иные цели туристических компаний. Параметры социальной ответственности.
19. Корпоративная этика. Особенности на примере туристской этики.