

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

## Профессиональная этика и этикет рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>кафедра экономики, туризма и прикладной информатики</b>		
Учебный план	43.03.02_2026_836.plx 43.03.02 Туризм Туроператорская и турагентская деятельность (с дополнительной квалификацией)		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Общая трудоемкость	<b>2 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачет 1	
аудиторные занятия	28		
самостоятельная работа	34,2		
часов на контроль	8,85		

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	16 1/6			
Неделя	16 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	10	10	10	10
Практические	18	18	18	18
Консультации (для студента)	0,8	0,8	0,8	0,8
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28,95	28,95	28,95	28,95
Сам. работа	34,2	34,2	34,2	34,2
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*к.и.н., доцент, Баскакова И.В.; к.э.н., доцент, декан, Куттубаева Тосканай Аймукановна*

Рабочая программа дисциплины

**Профессиональная этика и этикет**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 29.01.2026 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 09.04.2026 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<b>Цели:</b> Формирование у студентов систематизированных теоретических знаний и практических навыков в области профессиональной этики и этикета.
1.2	<b>Задачи:</b> - формировать этическое сознание у будущих специалистов; - способствовать усвоению нормативной регламентации деловых отношений, навыков этического поведения, делового и служебного этикета; - способствовать более полному раскрытию нравственного потенциала личности; - формировать способности к бесконфликтной профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.07
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	Культура речи и деловое общение	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Психология делового общения	

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

**ИД-1.УК-3: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.**

знать:

- основные нормы и принципы этики бизнеса и деловых отношений;
- содержание и особенности профессиональной этики персонала в индустрии гостеприимства

уметь:

- применять в своей практической деятельности общие правила и требования этикета, а также правила и требования делового этикета.

владеть:

- приемами и навыками личного общения согласно правилам и требованиям делового этикета;

**ИД-2.УК-3: Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.**

знать:

- проблемы этики международного и российского бизнеса.

уметь:

- учитывать в практической деятельности требования этикета, соответствующие особенностям различных групп клиентов.

владеть:

- техникой деловых взаимодействий в соответствии со спецификой клиентской группы.

**ИД-3.УК-3: Осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия с заданной категорией людей (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку и др.)**

Знать:

- этику сферы сервисного обслуживания и услуг, этику партнерских отношений, профессиональную этику и этикет.

Уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- демонстрировать уважение к людям, готовность к поддержанию партнерских отношений.

Владеть:

- основами профессиональной этики и этикета; способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов.

**ПК-3: Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской деятельности**

<b>ИД-1.ПК-3: Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристской деятельности</b>
<p>Знать основные типы потребностей и мотивации туриста (отдых, отдых активный, познавательный, wellness и health туризм и др.) и их влияние на поведение и ожидания;</p> <p>Уметь -учитывать индивидуальные потребности и особенности здоровья при разработке туристических программ, маршрутов и расписаний (интенсивность, длительность, темп, остановки и режимы отдыха); -адаптировать нагрузку и содержание экскурсий, подбор локаций и сервисов под возраст, физическую подготовку и состояние здоровья участников; - организовывать работу исполнителей с учётом их индивидуальных особенностей (зоны комфорта, уровень стрессоустойчивости, предпочтения по виду деятельности, сочетаемость темпераментов в команде).</p>
<b>ИД-2.ПК-3: Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей</b>
<p>Знать типы потребностей и ожиданий клиентов в сфере услуг (функциональные, эмоциональные, социальные, безопасность, комфорт, приватность);</p> <p>особенности психофизиологических возможностей разных групп клиентов (по возрасту, уровню подготовки, состоянию здоровья, наличию хронических заболеваний, физическим ограничениям);</p> <p>Уметь выявлять индивидуальные потребности и особенности клиентов (через вопросы, наблюдение, опросы, анализ анкет и предыдущих обращений) и учитывать их при планировании обслуживания;</p> <p>адаптировать содержание и формат обслуживания под возраст, состояние здоровья, уровень подготовки и особые потребности (режим, темп, длительность, интенсивность, виды услуг, места для отдыха);</p>
<b>ИД-3.ПК-3: Осуществляет эффективное общение с персоналом и клиентами туристского предприятия</b>
<p>Знать -основы эффективного общения с разными категориями сотрудников;</p> <p>Уметь: -вести беседу профессиональной направленности, составлять и осуществлять монологические высказывания (презентации, выступления, инструктирование) -использовать эффективные методы общения с клиентами;</p>

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Этика как наука и духовно-практическое освоение мира						
1.1	Этика как наука и духовно-практическое освоение мира (проблемная лекция) /Лек/	1	1	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

1.2	<p>Этика как наука и духовно-практическое освоение мира</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика – учение о морали и нравственности.</li> <li>2. Специфика морали как духовного явления.</li> <li>3. Структура и функции морали.</li> <li>4. Основные категории этики: добро и зло, долг и совесть, честь и достоинство и т.д. и их значение в жизни общества.</li> <li>5. Нравственные идеи, идеалы, чувства, принципы, нормы, убеждения.</li> <li>6. Общечеловеческие принципы и нормы нравственности. Их содержание как основа здорового образа жизни каждой личности.</li> </ol> <p>занятие проводится в форме дискуссии</p>	1	2	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	<p>Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, вопросы к зачету</p>
1.3	<p>Этика как наука и духовно-практическое освоение мира. Подготовка к практическому занятию Подготовка эссе Подготовка к тестированию /Ср/</p>	1	4	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	<p>Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, эссе, вопросы к зачету</p>
<b>Раздел 2. Профессиональная этика и профессиональная мораль</b>							
2.1	<p>Профессиональная этика и профессиональная мораль /Лек/</p>	1	1	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	
2.2	<p>Профессиональная этика и профессиональная мораль</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Происхождение профессиональной этики. Ее место и роль в обществе.</li> <li>2. Специфичность содержания и форм этических требований в различных профессиях.</li> <li>3. Профессиональная мораль и ее основные принципы.</li> </ol> <p>(проводится в форме дискуссии) /Пр/</p>	1	2	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	<p>Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, вопросы к зачету</p>
2.3	<p>Профессиональная этика и профессиональная мораль. Подготовка к практическому занятию Подготовка к тестированию /Ср/</p>	1	4	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	<p>Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, вопросы к зачету</p>
<b>Раздел 3. Этика сферы бизнеса</b>							
3.1	<p>Этика сферы бизнеса Лекция-презентации /Лек/</p>	1	2	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	

3.2	<p>Этика сферы бизнеса</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование предпринимательской этики.</li> <li>2. Основные концепции в этике бизнеса (теория утилитаризма, этика справедливости, современные теории).</li> <li>3. Деловая этика в дореволюционной России.</li> <li>4. Понятие «социальная ответственность бизнеса»</li> <li>5. Становление этики бизнеса как научной дисциплины.</li> <li>6. Структура этики бизнеса.</li> </ol> <p>проводится в форме дискуссии /Пр/</p>	1	2	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	<p>Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, вопросы к зачету</p>
3.3	<p>Этика сферы бизнеса</p> <p>Подготовка к практическому занятию</p> <p>Подготовка реферата</p> <p>Подготовка к тестированию /Ср/</p>	1	4	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	<p>Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, реферат, вопросы к зачету</p>
	<p><b>Раздел 4. Этика деловых отношений, как необходимый инструмент партнерства. Культура общения</b></p>						
4.1	<p>Этика деловых отношений как необходимый инструмент партнерства.</p> <p>Культура общения. /Лек/</p>	1	1	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	
4.2	<p>Этика деловых отношений как необходимый инструмент партнерства.</p> <p>Культура общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие делового общения.</li> <li>2. Структура делового общения</li> <li>3. Стили общения.</li> <li>4. Барьеры восприятия.</li> <li>5. Культура речи в деловом общении.</li> <li>6. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание и др.</li> <li>7. Культура делового общения. (проводится в форме деловой игры)</li> </ol> <p>/Пр/</p>	1	2	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	<p>Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, деловая игра, реферат, вопросы к зачету</p>
4.3	<p>Этика деловых отношений как необходимый инструмент партнерства.</p> <p>Культура общения.</p> <p>Подготовка к практическому занятию</p> <p>Подготовка реферата</p> <p>Подготовка к тестированию /Ср/</p>	1	3	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	<p>Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, деловая игра, реферат, вопросы к зачету</p>
	<p><b>Раздел 5. Имидж современного человека</b></p>						
5.1	<p>Имидж современного человека (лекция -визуализация) /Лек/</p>	1	1	<p>ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3</p>	<p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	0	

5.2	Имидж современного человека 1. Понятие имиджа. Роль имиджа в достижении успеха. 2. Профессиональный имидж. 3. Внешний вид (мужчины, женщины) обсуждение рефератов, эссе, дискуссия /Пр/	1	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, реферат, эссе, вопросы к зачету
5.3	Имидж современного человека Подготовка к практическому занятию Подготовка к тестированию Подготовка реферата, эссе /Ср/	1	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, реферат, эссе, вопросы к зачету
	<b>Раздел 6. Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса</b>						
6.1	Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса /Лек/	1	1	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
6.2	Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса 1. Этические нормы и ценности работников сферы туризма. 2. Морально-договорные отношения в туристическом бизнесе. 3. Правила и нормы общения с туристами. 4. Международный этикет проводится в виде дискуссии /Пр/	1	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, реферат, вопросы к зачету
6.3	Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса  Подготовка к практическому занятию Подготовка к тестированию Подготовка реферата /Ср/	1	4,2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, реферат, вопросы к зачету
	<b>Раздел 7. Профессиональная этика работников сферы гостеприимства</b>						
7.1	Профессиональная этика работников сферы гостеприимства /Лек/	1	1	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
7.2	Профессиональная этика работников сферы гостеприимства 1. Специфика профессиональной этики работников сферы гостеприимства. 2. Этические принципы и нравственные нормы в деловом общении работников социального сервиса с клиентами. 3. Этика разрешения конфликтов. 4. Моральная и правовая ответственность работников социального сервиса за результаты обслуживания. проводится в виде дискуссии /Пр/	1	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, реферат, эссе, вопросы к зачету

7.3	Профессиональная этика работников сферы гостеприимства Подготовка к практическому занятию Подготовка к тестированию Подготовка реферата, эссе /Ср/	1	4	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, реферат, эссе, вопросы к зачету
	<b>Раздел 8. Этикет как социальное явление: виды этикета, современные требования к нему</b>						
8.1	Этикет как социальное явление: виды этикета, современные требования к нему /Лек/	1	1	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
8.2	Этикет как социальное явление: виды этикета, современные требования к нему 1. Понятие этикета. Виды этикета. 2. Содержание делового этикета. 3. Служебный этикет. 4. Культура речевого общения 5. Гостевой этикет. 6. Общепринятые правила поведения за рубежом.	1	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, реферат, вопросы к зачету
8.3	Этикет как социальное явление: виды этикета, современные требования к нему Подготовка к практическому занятию Подготовка к тестированию Подготовка реферата /Ср/	1	4	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), тест, реферат, вопросы к зачету
	<b>Раздел 9. Национальные этикеты, как выражение отношений людей в обществе</b>						
9.1	Национальные этикеты, как выражение отношений людей в обществе. /Лек/	1	1	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
9.2	Национальные этикеты, как выражение отношений людей в обществе. 1. Современный этикет, как выражение правил вежливости, такта в международном общении. 2. Особенности национальных этикетов: - стран Европы; - стран Азии и Востока; - США. (представление и обсуждение презентации) /Пр/	1	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Презентация, тест, реферат, вопросы к зачету
9.3	Национальные этикеты, как выражение отношений людей в обществе. Подготовка к практическому занятию Подготовка к тестированию Подготовка презентации /Ср/	1	4	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Презентация, тест, реферат, вопросы к зачету
	<b>Раздел 10. Консультации</b>						

10.1	Консультация по дисциплине /Конс/	1	0,8	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	<b>Раздел 11. Промежуточная аттестация (зачёт)</b>						
11.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	1	8,85	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
11.2	Контактная работа /КСРАт/	1	0,15	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Профессиональная этика и этикет».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля в форме тестовых заданий, тем для эссе, реферата, задания по деловой игре, вопросов к зачету.

### 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля:

1. Целеполагающие категории этики

- а) долг и совесть
- б) смысл жизни и счастье
- в) честь и достоинство
- г) добро и зло

2. Честь и достоинство – это ...

- а) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу
- б) контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими
- в) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе
- г) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра

3. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий

- а) правила внутреннего распорядка
- б) кодекс чести
- в) корпоративная культура
- г) должностные обязанности

4. Выберите из предложенных утверждений то, которое можно назвать основным принципом этикета или золотым правилом Конфуция.

- а) обстоятельства управляют поступками.
- б) поступай с другими так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой.
- в) насколько плохо нас знают наши знакомые, можно порой судить по подаркам, которые мы от них получали.
- г) истинное воспитание состоит не столько в правилах, сколько в упражнениях.

5. Выберите из предложенных высказываний плюсы деловой переписки:

- а) требует временных и финансовых затрат на подготовку сообщений
- б) выступает средством для построения и поддержания деловых (между компаниями) и межличностных (между людьми) взаимоотношений
- в) длительный временной отрезок между отправкой и получением сообщения

- г) позволяет одновременно отправить одно и то же послание нескольким адресатам  
д) является способом сохранения информации, которую в дальнейшем можно предъявить в качестве доказательств того или иного факта
6. Что относится к невербальным средствам делового общения?  
а) деловая переписка  
б) мимика; жесты  
в) профессиональный жаргон  
г) речевые конструкции  
д) социальные диалекты
7. 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
8. Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество 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. 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.
10. 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.

Примерные тесты для текущего контроля:

1. Контрольно-императивные категории этики  
а) добро и зло  
б) долг и совесть  
в) честь и достоинство  
г) смысл жизни и счастье
2. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:  
а) вербальный этикет  
б) этикетная атрибутика  
в) мимика и жесты  
г) этикетная проксемика
3. Канонические правила представления  
а) женщина первая представляется мужчине  
б) младшие по возрасту представляются старшим  
в) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким  
г) мужчина первым представляется женщине
4. Этика бизнеса как наука возникает в ...  
а) конце XIX века  
б) период формирования буржуазных отношений  
в) конце XX века  
г) середине XX века
5. Виды барьеров общения  
а) межъязыковые  
б) социальные  
в) психологические  
г) соматические  
д) технические  
е) мировоззренческие

6. Фундаментальные принципы административной этики

- а) бюрократизм
- б) гуманизм
- в) безусловная исполнительность
- г) законность
- д) справедливость

7. Зашифрованный знак одежды, с помощью которого по виду и цвету одежды можно узнать и социальное положение человека, и его профессию, и много другое – это...

- а) вечернее платье
- б) костюм
- в) дресс-код
- г) стиль

8. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?

- а) доброжелательность
- б) порядочность
- в) тактичность
- г) уважительность
- д) эгоизм

9. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?

- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений
- б) регулирование межгрупповых отношений
- в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

10. 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

11. 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

12. 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)

13. 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.

14. 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.

15. Что означает символ RSVP в приглашении на официальное мероприятие?

- а) не требует ответа
- б) отвечать не обязательно, но опаздывать не следует
- в) требует ответа
- г) приглашенный может прийти в любой момент указанного временного интервала

Критерии оценки:

«отлично» (26 - 28 балла), повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов  
 «хорошо» (22- 25 балла), пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов  
 «удовлетворительно» (16 - 21 балл), пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов  
 «неудовлетворительно» (0 – 15 балла),  
 уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов

Вопросы для обсуждения (дискуссии)

Тема: Этика как наука и духовно-практическое освоение мира

1. Этика – учение о морали и нравственности.
2. Специфика морали как духовного явления.
3. Структура и функции морали.
4. Основные категории этики: добро и зло, долг и совесть, честь и достоинство и т.д. и их значение в жизни общества.
5. Нравственные идеи, идеалы, чувства, принципы, нормы, убеждения.
6. Общечеловеческие принципы и нормы нравственности. Их содержание как основа здорового образа жизни каждой личности.

Тема: Профессиональная этика и профессиональная мораль

1. Происхождение профессиональной этики. Ее место и роль в обществе.
2. Специфичность содержания и форм этических требований в различных профессиях.
3. Профессиональная мораль и ее основные принципы.

Тема :Этика сферы бизнеса

1. Формирование предпринимательской этики.
2. Основные концепции в этике бизнеса (теория утилитаризма, этика справедливости, современные теории).
3. Деловая этика в дореволюционной России.
4. Понятие «социальная ответственность бизнеса»
5. Становление этики бизнеса как научной дисциплины.
6. Структура этики бизнеса.

Тема: Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса

1. Этические нормы и ценности работников сферы туризма.
2. Морально-договорные отношения в туристическом бизнесе.
3. Правила и нормы общения с туристами.
4. Международный этикет

Тема :Профессиональная этика работников сферы гостеприимства

1. Специфика профессиональной этики работников сферы гостеприимства.
2. Этические принципы и нравственные нормы в деловом общении работников социального сервиса с клиентами.
3. Этика разрешения конфликтов.
4. Моральная и правовая ответственность работников социального сервиса за результаты обслуживания.

Тема: Этикет как социальное явление: виды этикета, современные требования к нему

1. Понятие этикета. Виды этикета.
2. Содержание делового этикета.
3. Служебный этикет.
4. Культура речевого общения
5. Гостевой этикет.
6. Общепринятые правила поведения за рубежом.

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент

использовал знания по управлению персоналом, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. При этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы и аргументы другой стороны даны верные ответы.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по управлению персоналом, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. При этом студент на должном уровне показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту, вызвали затруднения.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент

использовал знания по управлению персоналом, полученные только на лекционных занятиях. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован  
 При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания по управлению персоналом. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

#### Презентация

Тема: Национальные этикеты, как выражение отношений людей в обществе.

1. Современная этика, как выражение правил вежливости, такта в международном общении.

2. Особенности национальных этикетов:

- стран Европы;
- стран Азии и Востока;
- США.

(представление и обсуждение презентации)

#### Критерии оценки

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

Компьютерная презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, рассмотрены вопросы по проблеме, слайды расположены логично, последовательно, завершается презентация четкими выводами.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

Компьютерная презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, при оформлении презентации имеются недочеты.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

Компьютерная презентация соответствует целям и задачам дисциплины, но её содержание не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, нарушена логичность и последовательность в расположении слайдов.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Презентация не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание не соответствует заявленной теме и изложено не научным стилем.

#### Деловая игра «Деловые переговоры и совещания»

Деловая игра нацелена на выработку навыков проведения совещаний и переговоров.

Игрокам необходимо проявлять такие качества, как стремление к сотрудничеству, лояльность и, в то же время, умение отстаивать свою точку зрения. Проявление же таких качеств, как противоборство, упрямство, нежелательно.

Выступления игроков должны обладать смысловой точностью, быть логически построенными и выразительными.

Излишняя эмоциональность, грубость являются нежелательными во время проведения переговоров и совещаний. Игрокам также следует избегать применения в речи различных слов-паразитов.

Данная деловая игра поможет научиться правильно вести себя на переговорах и совещаниях, находить совместное решение проблем.

Переговоры будут идти между двумя предприятиями - российским комбинатом по производству полиграфического оборудования и немецкой компанией того же профиля - о создании совместного предприятия. Немецкое предприятие будет поставлять детали, а российское производить сборку печатных машин. Участникам переговоров необходимо договориться о взаимовыгодных условиях создания совместного предприятия. По завершении переговоров участники заключают соглашение о создании совместного предприятия, в котором отражают основные условия.

Совещание проводится между сотрудниками новой типографии. Председательствует на совещании директор. Повестка делового совещания: формулировка миссии организации и долевого состава специального фонда (социальные нужды; маркетинговые исследования; выставки, презентации, рекламные кампании; различные материальные поощрения). По результатам совещания заполняется протокол, который подписывается директором.

Во время деловой игры участники проходят тестирование на умение вести деловую беседу, определение тактики ведения переговоров, терпимость. Тесты помогут участникам лучше понять себя, выявить свои достоинства и недостатки, решить, в чем им необходимо совершенствоваться.

#### Порядок проведения игры

В начале игры ведущие объясняют правила игры. Затем игрокам предлагается вытянуть по одной карточке, некоторой написана роль каждого участника в игре и номер группы.

Затем игроки группы делятся на подгруппы (российский Комбинат и немецкая компания). Ведущий раздает им материал.

Группа начинает готовиться к переговорам, в это время подгруппы не должны переговариваться между собой.

После истечения отведенного времени игроки из группы садятся за большой стол (несколько парт, стоящих рядом) и начинают вести переговоры. По окончании переговоров участники должны заполнить соглашение о создании совместного предприятия. Форма соглашения выдается ведущим во время переговоров. Ведущий должен внимательно следить за переговорами и вносить все замечания в оценочную таблицу.

Совещание. По итогам совещания игроки должны заполнить протокол совещания, директор должен подписать его.

Протокол выдается ведущим директору во время совещания. После окончания совещания игра заканчивается.

На протяжении всей игры, ведущий должен заполнять оценочные таблицы, а затем выставить оценки всем игрокам.

#### Регламент игры

Ведущие оглашают правила игры, участники тянут карточки с ролью – 3-5 мин.

Группа получает раздаточный материал и готовится к переговорам или совещанию 30 мин

Группа тестируется - 20 мин.  
 Группа ведет переговоры – 30 минут или группа проводит совещание 30 мин.  
 В целом, на деловую игру отводится 1 час 35 мин.

Критерии оценки:

«отлично» (6 (3) балла), повышенный уровень

Студент продемонстрировал отличное знание теории предмета, смог применить теорию на практике. Соответствие игровой роли абсолютное; во время игры правильно применены технологические особенности игровой роли, при подготовке к роли проанализирована проблема и даны обоснованные рекомендации по ее решению.

«хорошо» (4 (2) балла), пороговый уровень

Студент продемонстрировал хорошее знание теории предмета, смог применить теорию на практике. В целом соответствует игровой роли; во время игры применены некоторые технологии эффективного общения, проанализирована проблема и даны рекомендации по ее решению.

«удовлетворительно» (2 (1) балл), пороговый уровень

Студент продемонстрировал удовлетворительное знание теории предмета, смог применить некоторые положения на практике. В основном соответствует игровой роли.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Студент не знает теорию предмета, не соответствует игровой роли.

### 5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы рефератов:

1. Специфика профессиональной этики и необходимость её осуществления.
2. Корпоративная культура и корпоративная этика.
3. Эволюция концепции социальной ответственности бизнеса.
4. Предпринимательство и благотворительность (нравственный аспект).
5. Модель современного делового человека.
6. Самоменеджмент руководителя и его нравственное содержание.
7. Деловая этика Японии.
8. Национальные особенности этикета (страна по выбору студента).
9. Этикет и мода. Деловой стиль.
10. Международный деловой этикет.
11. Учет национальных стилей при переговорах.
12. Деловое общение как коммуникативная система.
13. Организация деловых приемов.
14. Конфликты и пути их урегулирования.

Критерии оценки:

Требования к написанию реферата

1. Общий объем реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу.

2. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.

3. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

«отлично» (6 балла), повышенный уровень

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.

«хорошо» (4 балла), пороговый уровень

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.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

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.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Темы эссе:

1. Основные нормы и принципы профессиональной этики и их роль в современном обществе.
2. Соотношение целей и средств в профессиональной этике.
3. Соотношение общественного и личного в профессиональной этике.
4. Краткосрочная и долгосрочная выгода профессиональных отношений в современной России.
5. Соотношение материального и духовного в профессиональной этике в России.
6. Национально-культурные ценности в профессиональной этике.
7. Традиции, нравы, привычки, их влияние на состояние профессиональной среды.
8. Этика коллективизма и этика индивидуализма в профессиональном мире современной России.
9. Региональные ценности в профессиональной этике.
10. Этика успеха и ее роль в профессиональной этике.
12. Нравственная жизнь организации.
13. Профессиональная этика руководителя организации.
14. Международный протокол и деловая этика.
15. Ритуалы и церемонии в деловой жизни.
16. Деловая этика в Европе.
17. Профессиональная этика в США.
18. Профессиональная этика в Японии.
19. Этикет на официальных мероприятиях.
20. Имидж делового мужчины.
21. Имидж деловой женщины.
22. Этические традиции российского предпринимательства.

Критерий оценки:

Требования, предъявляемые к эссе

1. Оно должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
2. Не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия позиции, идеи автора.
3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
4. Каждый абзац должен содержать только одну основную мысль.
5. Оно должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
6. Должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

«отлично» (4 баллов), повышенный уровень

В эссе четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора. Проблема раскрыта на теоретическом и практическом уровнях, с приведением примеров из реальной практики. В эссе логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме. В эссе представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (в виде современных социальных процессов, конкретных примеров, статистических данных и т. п.).

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

В эссе с неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании терминов и понятий в контексте ответа. В эссе дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты из практики.

«удовлетворительно» (2 балла), пороговый уровень

В эссе расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. В эссе проблема раскрыта с некорректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). В эссе слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты из практики.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

В эссе не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта слабо, без использования терминов. Не аргументировано собственное мнение. Эссе не представлено.

#### **5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

Вопросы к зачету

1. Этика как теория морали и нравственности. Функции морали и ее роль в жизни общества.
2. Специфика морали как духовного явления. Структура морали.
3. Содержание понятий: мораль, нравственность, этика, этикет. Зависимость моральных взглядов и теорий от общественных отношений.
4. Основные категории этики: добро и зло, долг и совесть, честь и достоинство, нравственность
5. Общечеловеческие принципы и нормы нравственности. Их содержание как основа здорового
6. Место и роль профессиональной морали в системе нравственных отношений в обществе.
7. Специфичность содержания и форм моральных требований у различных профессий.

8. Виды профессиональной морали. Кодекс чести.
9. Корпоративная культура и корпоративная этика. Типология корпоративных культур.
10. Организация и моральные стандарты. Способы повышения этического уровня организации.
11. Нравственное содержание понятия «социальная ответственность бизнеса».
13. Структура делового общения. Механизм и этико-психологические принципы делового общения. Контакты и психологические барьеры.
14. Управленческое общение, его функции, факторы эффективного воздействия на подчиненных.
15. Типология субъектов общения, их психологические особенности и линия этического поведения с ними.
16. Административная этика как разновидность профессиональной этики. Соотношение этики бизнеса и административной этики. Моральный кодекс администратора
17. Моральный конфликт и технология его преодоления.
18. Виды этикета. Современные требования к ним.
19. Деловой этикет: создание своего имиджа
20. Культура диалога, умение слушать и вести беседу.
21. Служебный этикет руководителя.
22. Общепринятые правила поведения за рубежом.
23. Этикет делового контакта. Значение эффектов восприятия (эффект ореола, эффект неудачника, эффект порядка и др.) в достижении успеха.
24. Роль имиджа в достижении успеха. Факторы, влияющие на создание образа делового человека.

Критерии оценки:

«зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень

Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень

Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

«незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован

Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Бабаева А.В., Мамина Р.И., Мамина Р.И.	Деловое общение и деловой этикет: учебное пособие	Санкт-Петербург: Петрополис, 2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/84671.html">http://www.iprbookshop.ru/84671.html</a>
Л1.2	Виговская М. Е.	Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023	<a href="https://www.iprbookshop.ru/137764.html">https://www.iprbookshop.ru/137764.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Ермакова Ж.А., Тетерятник О.П., Холодилина Ю.Е.	Профессиональная этика и этикет (практикум): учебное пособие к практическим занятиям	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/30125.html">http://www.iprbookshop.ru/30125.html</a>
Л2.2	Власова Э.И.	Этика делового общения: учебное пособие	Москва: Московский государственный строительный университет; ЭБС АСВ, 2011	<a href="http://www.iprbookshop.ru/16309.html">http://www.iprbookshop.ru/16309.html</a>

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.3	Лукьянова Н.А.	Особенности делового этикета в туриндустрии: учебно-методическое пособие	Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/65056.html">http://www.iprbookshop.ru/65056.html</a>

### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS WINDOWS
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS Office
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС

### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	деловая игра
	дискуссия
	проблемная лекция
	презентация
	лекция-визуализация

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
134 А1	Центр стратегических исследований (лаборатория). Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, интерактивная доска, проектор, ноутбук
317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по подготовке реферата

Представляет собой изложение заданной темы на основе изучения нескольких источников. Выполняется в печатном виде на листах формата А4 объемом 10-15 листов, содержит следующие обязательные структурные элементы: титульный лист, оформленный в соответствии с требованиями, предъявляемыми к выполнению печатных работ, содержание, введение, основная часть, заключение, список реферируемых источников (не менее 5).

В тексте реферата обязательно должны присутствовать ссылки на используемые источники литературы или электронные источники, оформленные в соответствии с утвержденными требованиями.

Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо

реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферлируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифровой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. Оформление работы должно соответствовать требованиям, принятым в вузе. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Реферат оценивается в баллах от 0 до 5 в зависимости от степени раскрытия темы и соответствия требованиям к оформлению.

Методические указания по написанию эссе

Эссе от французского «essai», англ. «essay», «assay» - попытка, проба, очерк; от латинского «exagium» - взвешивание.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе.

1. Титульный лист
2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. Очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.
3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса, его обоснование, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое.
4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.