

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 12:39:25

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e1961

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное

образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**Методические указания по выполнению практических
(семинарских) работ по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»
для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): «Туристическая деятельность»**

(для очной формы обучения)

Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Предисловие.....	3
2. План практических (семинарских) занятий.....	5
3. Список рекомендуемой литературы.....	29

1. Предисловие

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» осваивается студентами в 7 семестре (81 часа). Часть этого времени (54 часа) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические (семинарские) занятия), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя. Вторая часть (27 часов) отводится для самостоятельной, или внеаудиторной, работы студентов.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (послесеминарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТиГД.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную

литературу;

- Интернет-источники.

2. ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1.

Тема 1. Понятие этики как науки.

Цель: ознакомить с понятиями «этика, мораль, нравственность».

Организационная форма занятия: семинар-презентация

Вопросы для обсуждения:

1. Разграничение понятий «этика, мораль, нравственность».
2. Понятие и сущность этики.
3. Категории этики.
4. Основные этапы развития этики.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о понятиях этика, нравственность, мораль, знать категории этики. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «этика», «мораль», «нравственность», «долг», «достоинство», «совесть», «справедливость».

Задания и вопросы для контроля:

1. Как возникли и что выражают термины «этика», «мораль», «нравственность»?
2. Совпадает ли теоретическое содержание терминов «этика», «мораль», «нравственность» с их повседневным употреблением?
3. Что объединяет различные этические учения?
4. Какие из социальных разногласий и противоречий современной российской действительности представляются вам наиболее серьезными? Предложите пути их разрешения.

Тематика рефератов:

1. Этические воззрения в Древнем Море (Китай, Индия).
2. Античная этика (Фалес Милетский, Анаксимандр, Аристотель, Гераклит, Пифагор, Демокрит и др.).
3. Особенности этики Средневековья (Августин, Фома Аквинский, Пьер Абеляр и др.).
4. Этические воззрения эпохи Возрождения (Данте, Дж.Бруно, Эразм Роттердамский и др.).
5. Этика Нового времени и эпохи Просвещения (Р.Декарт, Ф.Бэкон, Дж.Локк, Г.Лейбниц, Д.Юм и др.).
6. Этические аспекты западноевропейской философии (А.Шопенгауэр, Ф.Ницше, Кант, Г.Гегель, Фейербах и др.).
7. Этика древнерусской философии (В.Мономах).
8. Этика русской философии 19-20 вв. (Ф.М.Достоевский, Л.Н.Толстой, В.С.Соловьев, К.Э.Циолковский, П.А.Флоренский, С.Булгаков, Д.Мережковский и др.).

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 2

Тема 2. Основные этические учения.

Цель: ознакомить с этическими учениями.

Организационная форма занятия: семинар-презентация

Вопросы для обсуждения:

1. Религиозное этическое учение (Конфуций, Будда).
2. Религиозное этическое учение (Иисус Христос, Моисей, Мухаммед).
3. Философские этические учения (Сократ, Эпикур).

4. Философские этические учения (Кант, Ницше).
5. Философские этические учения (Л.Н.Толстой, А.Швейцер).

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о различных религиозных и философских учениях. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Назовите основные философские этические учения.
2. Назовите основные религиозные этические учения.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 3

Тема 3. Мораль как предмет этики.

Цель: ознакомить с понятием, функциями морали.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Происхождение и сущность морали.
2. Различные подходы в изучении морали.
3. Структура морали.
4. Функции морали.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о морали, различных подходах ее изучения. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Почему и когда возникла мораль?
2. Что такое требования, нормы и принципы морали и какова сфера их значимости?
3. Может ли существовать общество, коллектив без морали?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная

этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 4

Тема 4. Содержание профессиональной этики.

Цель: ознакомить с понятием и сущностью профессиональной этики

Организационная форма занятия: семинар-презентация

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «профессиональная этика».
2. Содержание профессиональной этики.
3. Социальные функции профессиональной этики.

Методические рекомендации: студент должен знать понятие профессиональной этики, понимать ее сущность. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «профессиональная этика», «безответственное поведение персонала», «корпоративная культура», «стеклянный потолок».

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Виды профессиональной этики.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое профессиональная этика?
2. Когда и в связи с чем возникла профессиональная этика?
3. Каковы функции профессиональной этики?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.—

Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 5

Тема 5. Виды профессиональной этики.

Цель: ознакомить с видами профессиональной этики

Организационная форма занятия: семинар-презентация

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы персональной, профессиональной и всемирной этики.
2. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
3. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работников контактной зоны.

Методические рекомендации: студент должен знать понятие профессиональной этики, понимать ее сущность. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «профессиональная этика», «безответственное поведение персонала», «корпоративная культура», «стеклянный потолок».

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

2. Виды профессиональной этики.

Задания и вопросы для контроля:

1. Почему необходима профессиональная этика?
2. Приведите примеры конкретной профессиональной этики?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 6

Тема 6. Этика профессионального общения. Служебный этикет.

Цель: ознакомить с этикой профессионального общения. Служебный этикет.

Организационная форма занятия: семинар-презентация

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и нравственные принципы профессионального общения.

2. Профессиональное слушание: его сущность и содержание.

3. Этика профессиональных межличностных и межгрупповых отношений в коллективе сотрудников.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об этике профессионального общения. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Служебный этикет.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие и нравственные принципы профессионального общения.

2. Сущность и содержание профессионального слушания.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;

3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 7

Тема 7. Основные элементы делового этикета.

Цель: ознакомить с основными элементами делового этикета.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

- 1 Визитные карточки.
2. Деловые подарки и сувениры.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об основных элементах делового этикета. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Визитные карточки.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие деловые подарки и сувениры вам известны?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические указания для обучающихся по организации и

проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 8

Тема 8. Взаимосвязь этики и этикета.

Цель: ознакомить с взаимосвязью этики и этикета.

Организационная форма занятия: семинар-презентация

Вопросы для обсуждения:

- 1 Нравственные качества человека.
2. Нравственные требования к общению.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о взаимосвязи этики и этикета. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

- 1 Нравственные качества человека.

Задания и вопросы для контроля:

1. Каковы нравственные требования к общению?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский

государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 9

Тема 9. Нормы речевого этикета.

Цель: ознакомить с нормами речевого этикета.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Формулы речевого этикета.
2. Правила и нормы речевого этикета в начале общения.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об основах и особенностях профессиональной деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Правила и нормы речевого этикета в процессе общения: формулы вежливости и взаимопонимания.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что вы понимаете под нормами речевого этикета?
2. Какие правила и нормы речевого этикета в процессе общения вам известны?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 10

Тема 10. Этика специалиста сферы туризма

Цель: ознакомить с понятием и сущностью этики специалиста сферы туризма.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Кодекс профессиональной этики.
2. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работников контактной зоны.

Методические рекомендации: студент должен знать понятие профессиональной этики специалиста сферы туризма, понимать ее сущность. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. В чем заключается сущность профессиональной этики работников обслуживания?
2. Какие требования предъявляются к работникам сферы сервиса и туризма?

Рекомендуемая литература:**Основная литература:**

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 11**Тема 11. Специфика организации устных форм делового общения.**

Цель: ознакомить с особенностями организации устных форм делового общения.

Организационная форма занятия: семинар-презентация

Вопросы для обсуждения:

1. Этика и этикет делового телефонного разговора.
2. Деловая беседа.

Методические рекомендации: студент должен знать особенности организации таких форм делового общения, как деловой телефонный разговор и деловая беседа. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Речевой этикет.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что собой представляет этика делового общения?
2. Какие виды деловых бесед вы знаете?
3. Каковы особенности делового телефонного разговора?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика

и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Практическое занятие 12

Тема 12. Проблема этических отношений в коллективе.

Цель: ознакомить с проблемами этических отношений в коллективе.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Социально-психологические особенности рабочей группы.
2. Профессиональная зрелость рабочей группы.
3. Типы взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный
4. Морально-психологический климат коллектива.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о проблемах этических отношений в коллективе, причинах возникновения и способах их разрешения. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Понятие корпоративной культуры.

Задания и вопросы для контроля:

1. Каковы социально-психологические особенности рабочей группы?
2. Назовите основные типы взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный
3. Назовите способы повышения этического уровня организации.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 13

Тема 13. Корпоративная культура.

Цель: ознакомить с корпоративной культурой.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие корпоративной культуры.
2. Виды корпоративной культуры.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о корпоративной культуре. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Способы повышения этического уровня организации.

Тематика рефератов:

1. Способы повышения этического уровня организации.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон.

текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 14

Тема 14. Управленческая этика.

Цель: ознакомить с понятием и сущностью управленческой этики.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Проблема лидерства.
2. Роль руководителя в становлении коллектива.
3. Методы и стили управления.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о различных стилях руководства. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

2. Какова роль руководителя в становлении коллектива?
3. Охарактеризуйте основные стили управления.

Тематика рефератов:

1. Коллектив турпредприятия как объект управления в ходе профессионального общения менеджера

2. Управление формированием организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 15

Тема 15. Этика партнерских отношений в сфере туризма.

Цель: ознакомить с понятием и сущностью этики партнерских отношений.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликт, его виды.
2. Понятие стресса, его причины.
3. Этические основы профессиональной деятельности.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о конфликтах и их видах, знать причины стресса. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: конфликт, стресс, такт, тактичность, деловой этикет.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Профилактика стрессов в деловом общении

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие виды конфликтов вы знаете?
2. Назовите причины стрессов в деловом общении?
3. Каковы особенности профессиональной деятельности?

Тематика рефератов:

1. Организация и методика общения в ходе работе с VIP-клиентами.
2. Стили делового общения в турорганизации.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине

«Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 16.

Тема 16. Этикет как социальное явление

Цель: ознакомить с понятием этикет; изучить правила делового этикета.

Организационная форма занятия: круглый стол

Вопросы для обсуждения:

Базовый уровень

1. Роль речевого этикета в современном мире.
2. Речевая норма и культура речи.
3. Традиции и этикет.

Повышенный уровень

1. Невербальные средства общения.
2. Роль этикета в деловом общении.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об этикете, знать правила делового этикета. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: этикет, деловой этикет, имидж, деловое общение, дипломатический этикет.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Роль этикета в работе с клиентами турфирмы.

Задания и вопросы для контроля:

1. Каковы особенности и виды делового этикета?
2. Назовите требования современного этикета.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 17.

Тема 17. Особенности делового этикета.

Цель: ознакомить с понятием дипломатический протокол; изучить виды приемов.

Организационная форма занятия: круглый стол

Вопросы для обсуждения:

Базовый уровень

1. Международный этикет.
2. Национальный этикет.

Повышенный уровень

1. Деловой этикет при работе с клиентами.
2. Деловой этикет при общении с деловыми партнерами.
3. Особенности делового общения

Методические рекомендации: студент должен уметь организовывать различные виды приемов. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: дипломатический этикет.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Понятие презентации.
2. Дипломатический протокол.
3. Виды приемов и визитов.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие виды приемов и визитов вы знаете?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;

4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Практическое занятие 18

Тема 18. Этика и этикет делового человека.

Цель: ознакомить с этикой и этикетом делового человека.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Имидж современного делового человека.
2. Подарки среди деловых людей.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об этике и этикете делового человека. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Культура одежды делового человека.
2. Виды визитных карточек и их использование.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие виды имиджа современного делового человека вы знаете?
2. Какова культура одежды делового человека?

Рекомендуемая литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная

этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система
КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

3. Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

Дополнительная литература:

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;

3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;

4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;

5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».