

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 14:54:41

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Профессиональная этика и этикет

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность 43.03.02 Туризм/Туристическая деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Год начала обучения **2021**

Изучается в 3 семестре

г. Пятигорск 2021 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является обучение студентов профессиональной этике и этикету, управленческой этике, умению работать в коллективе.

Задачами освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» являются:

- передача глубоких и систематизированных знаний о профессиональной этике и этикете;
- ознакомление студентов с этикой и деловым этикетом в сфере гостеприимства.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам обязательной части дисциплин Блока Б1 (Б1.О.23) подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Ее освоение происходит в 4 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» опирается на базовые знания, полученные по дисциплинам: «Личность в пространстве российской цивилизации», «Взаимодействие с клиентами», «Самоменеджмент», «Управление карьерой», «Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке», а также на знания, полученные во время прохождения исследовательской практики.

4. Связь с последующими дисциплинами

Изученный по данной дисциплине материал является базой для изучения дисциплин: «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства», «Гостиничный менеджмент», «Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе».

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

5.1 Наименование компетенций

Код	Формулировка	Индикаторы
<u>Универсальные компетенции</u>		
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Определяет задачи межкультурного взаимодействия в рамках общества и малой группы УК-5.2. Идентифицирует собственную личность по принадлежности к различным социальным группам УК-5.3. Устанавливает контакт в процессе межкультурного взаимодействия
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Знать: - о межкультурном разнообразии общества; - основы управленческой этики; - правила поведения в сфере бизнеса. Уметь: - работать в коллективе, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; - идентифицировать собственную личность по принадлежности к различным социальным группам; - устанавливать контакт в процессе межкультурного взаимодействия. Владеть: - этикой и деловым этикетом в деловой сфере с учетом разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с коллегами и клиентами; - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристической индустрии.	УК-5	УК-5.1. Определяет задачи межкультурного взаимодействия в рамках общества и малой группы УК-5.2. Идентифицирует собственную личность по принадлежности к различным социальным группам УК-5.3 Устанавливает контакт в процессе межкультурного взаимодействия
Знать: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - правила профессиональной этики и этикета Уметь: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности Владеть: - навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере.	ПК-5	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности

6. Объем учебной дисциплины/модуля

	Астр. часов	
Объем занятий: Итого	<u>81 ч.</u>	<u>3</u> з.е.
В том числе аудиторных	<u>36 ч.</u>	
Из них:		
Лекций	<u>12 ч.</u>	
Лабораторных работ	- ч.	
Практических работ	<u>24 ч.</u>	
Самостоятельной работы	<u>18 ч.</u>	
Экзамен	4 семестр	
Контроль	27 ч.	

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества астрономических часов и видов занятий

7.1 Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	консультацииГрупповые	
4 семестр							
Раздел 1. Профессиональная этика как основа деятельности специалиста							
1.	Тема 1. Понятие этики как науки.	УК-5, ПК-5	1,5	1,5	-	-	2
2.	Тема 2. Основные этические учения.		-	1,5	-	-	1
3.	Тема 3. Содержание и функции профессиональной этики.		1,5	1,5	-	-	2
4.	Тема 4. Виды профессиональной этики		-	1,5	-	-	1
5.	Тема 5. Этические основы профессиональной деятельности.		1,5	1,5	-	-	1
6.	Тема 6. Компетентность и профессионализм.		-	1,5	-	-	1
Раздел 2. Профессиональная этика и этикет в индустрии гостеприимства							
7.	Тема 7. Этика специалиста индустрии гостеприимства.	УК-5, ПК-5	1,5	1,5	-	-	1
8.	Тема 8. Требования к специалистам индустрии гостеприимства		-	1,5	-	-	1

9.	Тема 9. Специфика организации устных форм делового общения (деловая беседа, деловой телефонный разговор).		1,5	1,5	-	-	1
10	Тема 10. Специфика организации устных форм делового общения (деловые переговоры и совещания).		-	1,5	-	-	1
11.	Тема 11. Проблема этических отношений в коллективе.		1,5	1,5	-	-	1
12.	Тема 12. Корпоративная культура.		-	1,5	-	-	1
13.	Тема 13. Управленческая этика.		1,5	1,5	-	-	1
14.	Тема 14. Этика партнерских отношений в индустрии гостеприимства.		-	1,5	-	-	1
15.	Тема 15. Этикет как социальное явление.		1,5	1,5	-	-	1
16.	Тема 16. Особенности делового этикета.		-	1,5	-	-	1
Итого за 4 семестр			12	24	-	-	18
Итого			12	24	-	-	18
Контроль (экзамен)							27

7.2 Наименование и содержание лекций

№ тем ы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
4 семестр			
Раздел 1. Профессиональная этика как основа деятельности специалиста		4,5	3
1.	Тема 1. Понятие этики как науки. Разграничение понятий «этика, мораль, нравственность». Понятие и сущность этики. Категории этики. Основные этапы развития этики. Основные направления этики.	1,5	Лекция-беседа
3.	Тема 3. Содержание и функции профессиональной этики. Понятие «профессиональная этика». Содержание профессиональной этики. Принципы персональной, профессиональной и всемирной этики. Социальные функции профессиональной этики.	1,5	Лекция-беседа
5.	Тема 5. Этические основы профессиональной деятельности. Подготовка к собеседованию при приеме на работу. Требования к написанию резюме.	1,5	-
Раздел 2. Профессиональная этика и этикет в индустрии гостеприимства		7,5	3
7.	Тема 7. Этика специалиста индустрии гостеприимства. Кодекс профессиональной этики. Профессиональная этика в индустрии гостеприимства. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работников контактной зоны. Культура поведения работника индустрии гостеприимства.	1,5	Лекция-беседа

9.	Тема 9. Специфика организации устных форм делового общения (деловая беседа, деловой телефонный разговор). Понятие делового общения. Виды деловых бесед. Специфика делового телефонного разговора.	1,5	-
11.	Тема 11. Проблема этических отношений в коллективе. Социально-психологические особенности рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы. Типы взаимоотношений в системе руководитель–подчиненный. Морально-психологический климат коллектива. Классификация психотипов личностей.	1,5	Лекция-беседа
13.	Тема 13. Управленческая этика. Виды лидерства. Стили управления. Выбор оптимальных стилей управления.	1,5	-
15.	Тема 15. Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Требования современного этикета. Особенности невербального общения разных странах. Международный этикет.	1,5	-
Итого за 4 семестр		12	6
Итого		12	6

7.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4 Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем практических занятий	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
4 семестр			
Раздел 1. Профессиональная этика как основа деятельности специалиста			
1	Практическое занятие № 1. Понятие этики как науки.	1,5	Круглый стол
2	Практическое занятие № 2. Основные этические учения.	1,5	-
3	Практическое занятие № 3. Содержание профессиональной этики.	1,5	-
4	Практическое занятие № 4. Виды профессиональной этики.	1,5	Круглый стол
5	Практическое занятие № 5. Этические основы профессиональной деятельности.	1,5	-
6	Практическое занятие № 6. Компетентность и профессионализм.	1,5	-
Раздел 2. Профессиональная этика и этикет в индустрии гостеприимства			
7	Практическое занятие № 7. Этика специалиста индустрии гостеприимства.	1,5	Круглый стол
8	Практическое занятие № 8. Требования к специалистам индустрии гостеприимства	1,5	-
9	Практическое занятие № 9. Специфика организации устных форм делового общения (деловая беседа, деловой телефонный разговор).	1,5	Круглый стол

10	Практическое занятие № 10. Специфика организации устных форм делового общения (деловые переговоры и совещания).	1,5	-
11	Практическое занятие №11. Проблема этических отношений в коллективе.	1,5	-
12	Практическое занятие №12. Корпоративная культура.	1,5	-
13	Практическое занятие № 13. Управленческая этика	1,5	-
14	Практическое занятие № 14. Этика партнерских отношений индустрии гостеприимства.	1,5	-
15	Практическое занятие № 15. Этикет как социальное явление.	1,5	-
16	Практическое занятие № 16. Особенности делового этикета.	1,5	-
Итого за 4 семестр		24	6
Итого		24	6

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
4 семестр						
УК-5, ПК-5	Самостоятельное изучение литературы	Конспект материалов	Собеседование	15,12	1,68	16,8
	Подготовка к практическим занятиям (круглому столу) по темам № 1, № 4, №7, № 9	Сообщение	Доклад	1,08	0,12	1,2
Итого за 4 семестр				16,2	1,8	18
Итого				16,2	1,8	18

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация	Тип контроля	Наименование оценочного средства
УК-5, ПК-5	№1-16	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
	№1,4,7,9	Доклад	текущий	устный	Перечень

					дискуссионных тем для круглого стола
	№1-16	Экзамен	промежуто чный	устный	Вопросы к экзамену

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК-5-способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах					
Базовый	Знать: - основы управленческой этики; - правила поведения в сфере бизнеса.	Частично знает: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - основы управленческой этики; - правила поведения в сфере бизнеса.	В общем знает: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - основы управленческой этики; - правила поведения в сфере бизнеса.	В целом знает: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - основы управленческой этики; - правила поведения в сфере бизнеса.	
	Уметь: - работать в коллективе; - применять разнообразные тактические и психологические приемы оказания влияния на деловых партнеров, не выходя за рамки этических норм; - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться.	Частично умеет: - работать в коллективе; - применять разнообразные тактические и психологические приемы оказания влияния на деловых партнеров, не выходя за рамки этических норм; - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться.	В общем умеет: - работать в коллективе; - применять разнообразные тактические и психологические приемы оказания влияния на деловых партнеров, не выходя за рамки этических норм; - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться.	В целом умеет: - работать в коллективе; - применять разнообразные тактические и психологические приемы оказания влияния на деловых партнеров, не выходя за рамки этических норм; - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться.	
	Владеть: - этикой и деловым этикетом в деловой сфере; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с коллегами и клиентами; -высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристической индустрии.	Частично владеет: - этикой и деловым этикетом в деловой сфере; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с коллегами и клиентами; -высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристической индустрии.	В общем владеет: - этикой и деловым этикетом в деловой сфере; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с коллегами и клиентами; -высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристической индустрии.	В целом владеет: - этикой и деловым этикетом в деловой сфере; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с коллегами и клиентами; -высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристической индустрии.	
Повышенный	Знать: - основы управленческой этики;				Полностью знает: - основные понятия профессиональной

	- правила поведения в сфере бизнеса.				этики и этикета; - основы управленческой этики; - правила поведения в сфере бизнеса.
	Уметь: - работать в коллективе; - применять разнообразные тактические и психологические приемы оказания влияния на деловых партнеров, не выходя за рамки этических норм; - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться.				Полностью умеет: - работать в коллективе; - применять разнообразные тактические и психологические приемы оказания влияния на деловых партнеров, не выходя за рамки этических норм; - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться.
	Владеть: - этикой и деловым этикетом в деловой сфере; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с коллегами и клиентами; - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристической индустрии.				Полностью владеет: - этикой и деловым этикетом в деловой сфере; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с коллегами и клиентами; - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристической индустрии.

ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса

Базовый	Знать: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - правила профессиональной этики и этикета	Частично знает: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - правила профессиональной этики и этикета	В общем знает: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - правила профессиональной этики и этикета	В целом знает: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - правила профессиональной этики и этикета	
	Уметь: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности - организовать	Частично умеет: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности - организовать	В общем умеет: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности - организовать	В целом умеет: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности - организовать	

	работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	
	Владеть: - навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере.	Частично владеет: - навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной ой	В общем владеет: - навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной ой	В целом владеет: - навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной й	
Повышенный	Знать: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - правила профессиональной этики и этикета				Полностью знает: - основные понятия профессиональной этики и этикета; - правила профессиональной этики и этикета
	Уметь: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности				Полностью умеет: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
	Владеть: - навыками внедрения				Полностью владеет: - навыками

	разработанных стандартов и регламентов практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере.				внедрения разработанных стандартов и регламентов практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере.
--	--	--	--	--	--

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
4 семестр			
1	Собеседование по темам 1-6	4 неделя	20
2	Собеседование по темам 7-12	8 неделя	20
3	Собеседование по темам 13-16	12 неделя	15
	Итого за 4 семестр		55
	Итого		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Вопросы к экзамену (4 семестр)

Базовый уровень

Вопросы для проверки уровня обученности

Знать

1. Разграничение понятий «этика, мораль, нравственность».
2. Понятие и сущность этики. Категории этики. Основные направления этики.
3. Основные этапы развития этики.
4. Религиозное этическое учение (Конфуций, Будда, Иисус Христос, Моисей, Мухаммед).
5. Философские этические учения (Кант, Ницше, Сократ, Эпикур, Л.Н.Толстой, А.Швейцер).
6. Дать определения понятиям «безответственное поведение персонала», «деловой этикет», «долг», «достоинство», «корпоративная культура», «конфликт».
7. Дать определения понятиям «мораль», «оценка моральная», «поступок», «моральное сознание», «профессиональная этика», «общегражданский этикет».
8. Дать определения понятиям «профессиональная этика работников сервиса», «справедливость», «совесть», «социальная ответственность и цели», «такт», «стеклянный потолок».
9. Дать определения понятиям «тактичность», «требование моральное», «этика», «этикет», «этика бизнеса», «формализм».
10. Дать определения понятиям «этические кодексы», «содержание профессиональной этики», «рабочая группа», «права потребителей», «поведение человека», «манипулирование».

...

Уметь, Владеть

1. Принципы персональной, профессиональной, всемирной этики.
2. Социальные функции профессиональной этики.
3. Профессиональное поведение работников сферы услуг.
4. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работников контактной зоны.
5. Этические особенности деловой беседы.
6. Этика и этикет делового телефонного разговора.
7. Классификация психотипов личностей.
8. Типы взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный.
9. Стили управления (авторитарный, демократический, либеральный стили).
10. Внешний вид сотрудников. Культура одежды делового человека.
11. Особенности общения за столом.
12. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
13. Кодекс профессиональной этики работников сферы услуг.
14. Профессиональная зрелость рабочей группы.
15. Особенности делового общения и этикета у разных народов (Австралия,

Африка).

16. Особенности делового общения и этикета у разных народов (страны Ближнего Востока).

17. Особенности делового общения и этикета у разных народов (страны Запада).

18. Особенности делового общения и этикета у разных народов (Греция, Израиль).

19. Особенности делового общения и этикета у разных народов (Индия, Китай, Япония).

20. Основные понятия об этикете. Виды этикета.

Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Различные подходы в изучении морали.
2. Структура морали.
3. Функции морали.
4. Понятие «профессиональная этика». Содержание профессиональной этики.
5. Виды профессиональной этики.
6. Специфика делового общения.
7. Этические основы профессиональной деятельности.
8. Особенности написания резюме.
9. Подарки в деловом мире.
10. Происхождение и сущность морали. Теории происхождения морали.

...

**Уметь,
Владеть**

1. Стадии и уровни профессионализма.
2. Профессиональная компетентность работника
3. Виды этикета.
4. Стили управления.
5. специфика формирования имиджа делового человека.
6. Специфика организации деловых совещаний.
7. Тактические приемы ведения переговоров.
8. Способы повышения этического уровня организации.
9. Выбор оптимального стиля руководства.
10. Создание имиджа современного делового человека.
11. Организация приемов (коктейль, ленч, фуршет, чай, дипломатический прием). Презентация.
12. Значение учета этических и психологических особенностей бизнеса разных стран.
13. Социально-психологические особенности рабочей группы.
14. Морально-психологический климат коллектива.
15. Понятие корпоративной культуры. Корпоративный имидж.
16. Проблема лидерства.
17. Роль руководителя в становлении коллектива.
18. Основные правила застольного этикета.
19. Значение визитной карточки в деловом мире. Оформление визитной карточки.
20. Особенности делового этикета. Правила делового этикета.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются 2 вопроса. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия по дисциплине. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия. Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы: конспект материалов, сообщение приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы	1	1, 2	1-3	1-5
2	Подготовка к практическим занятиям (круглому столу) по темам № 1, № 4, №7, № 9	1	1, 2	1-3	1-5

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины:

10.1.1. Перечень основной литературы:

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, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Григорьев Д.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.А. Григорьев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015. — 56 с. — 978-5-00094-100-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43230.html>

2. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054> (23.06.2017).

10.2 Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

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».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные справочные системы не предусмотрены.

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows Professional Russian, Microsoft Office Russian License.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной ноутбук, проектор, магнитно-маркерная доска, флипчарт. Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций.