

**Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

Профессиональная этика и этикет рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Учебный план | 43.02.10_ЗФО 9 кл. Туризм Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования: социально-экономический | |
| Квалификация | Специалист по туризму | |
| Форма обучения | заочная | |
| Общая трудоемкость | 0 ЗЕТ | |
| Часов по учебному плану | 80 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе: | | экзамены 5 |
| аудиторные занятия | 8 | |
| самостоятельная работа | 72 | |
| контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР) | 0 | |

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>) | 5 (3.1) | | Итого | |
|---|---------|----|-------|----|
| | УП | РП | | |
| Неделя | 10 | | | |
| Вид занятий | УП | РП | УП | РП |
| Лекции | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Практические | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Итого ауд. | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Контактная работа | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Сам. работа | 72 | 72 | 72 | 72 |
| Итого | 80 | 80 | 80 | 80 |

Программу составил(и):
Препод., Ряжских А.Ю.

Рецензент(ы):
ген. директор ООО «ГольфстримТур» , Зябка О.А.

Рабочая программа дисциплины
Профессиональная этика и этикет

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ (программа подготовки специалистов среднего звена). (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 474)

составлена на основании учебного плана:

Туризм

Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования:
социально-экономический

утвержденного учёным советом вуза от 24.06.2021 г. протокол № 33.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Маркетинг, реклама и туризм (СПО)

Протокол от 24.05.2021 г. №10

Директор Грищенко М.А.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-----|--|
| 1.1 | Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм. |
|-----|--|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| Цикл (раздел) ОП: | ОП |
|-------------------|---|
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Безопасность жизнедеятельности |
| 2.1.2 | География туризма |
| 2.1.3 | Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| 2.1.4 | История |
| 2.1.5 | Организация туристской индустрии |
| 2.1.6 | Основы философии |
| 2.1.7 | Психология делового общения |
| 2.1.8 | Русский язык и культура речи |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации |
| 2.2.2 | Маркетинговые технологии в туризме |
| 2.2.3 | Производственная практика (по профилю специальности) |
| 2.2.4 | Производственная практика (по профилю специальности) |
| 2.2.5 | Технология и организация сопровождения туристов |
| 2.2.6 | Технология и организация экскурсионных услуг |
| 2.2.7 | Технология продаж и продвижения турпродукта |
| 2.2.8 | Защита выпускной квалификационной работы |
| 2.2.9 | Организация досуга туристов |
| 2.2.10 | Подготовка выпускной квалификационной работы |
| 2.2.11 | Производственная практика (по профилю специальности) |
| 2.2.12 | ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) |
| 2.2.13 | Производственная практика по профилю специальности |
| 2.2.14 | Современная оргтехника и организация делопроизводства |
| 2.2.15 | Управление деятельностью функционального подразделения |

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

цели, функции, виды и профессиональной этики;
 роли и ролевые ожидания в общении;
 специфику профессиональной этики, правила этикета;
 нормы и правила профессионального поведения и этикета;
 механизмы взаимопонимания в общении;
 техники и приемы подготовки и проведения мероприятий;
 этические принципы общения;
 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
 закономерности формирования и развития команды.

3.2 Уметь

планировать, прогнозировать и анализировать этические нормы и правила этикета;
 применять этические нормы и правила этикета в профессиональной деятельности;
 использовать приемы самоконтроля поведения в процессе делового общения;
 устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
 использовать эффективные приемы управления.

ОК 1: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4: Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5: Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6: Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9: Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1: Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2: Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3: Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4: Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1: Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2: Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3: Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4: Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5: Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1: Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4: Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1: Планировать деятельность подразделения.**ПК 4.2: Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.****4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература и эл. ресурсы | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|---|--------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. | | | | | | |
| 1.1 | Предмет «Профессиональная этика и этикет» /Тема/ | 5 | | | | | |
| 1.2 | Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий /Ср/ | 5 | 8 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.3 | История развития деловой этики в России /Тема/ | 5 | | | | | |
| 1.4 | Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России. /Лек/ | 5 | 1 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.5 | Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий. /Ср/ | 5 | 2 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.6 | Профессиональная этика /Тема/ | 5 | | | | | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|--------------|--|--|
| 1.7 | Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта этики. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. /Лек/ | 5 | 1 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.8 | Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий. /Ср/ | 5 | 8 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.9 | Взаимосвязь этики и этикета /Тема/ | 5 | | | | | |
| 1.10 | Практическое занятие 4. Тестирование по теме Взаимосвязь этики и этикета. /Пр/ | 5 | 1 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.11 | Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/ | 5 | 9 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.12 | Основные элементы делового этикета /Тема/ | 5 | | | | | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|---|---|--------------|--|--|
| 1.13 | Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки. Сувениры. Этикет в культуре внешности. Невербальные средства общения. Кинесические средства. Просодические и экстралингвистические средства. Такесические средства. Проксемические средства общения. /Лек/ | 5 | 1 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.14 | Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/ | 5 | 9 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.15 | Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. /Тема/ | 5 | | | | | |
| 1.16 | Практическое занятие 6. Деловая игра «Беседа по телефону». /Пр/ | 5 | 1 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.17 | Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/ | 5 | 9 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.18 | Правила поведения в общественных местах /Тема/ | 5 | | | | | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|--------------|--|--|
| 1.19 | Практическое занятие 7. Деловая игра «Поведение в общественных местах». /Пр/ | 5 | 1 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.20 | Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/ | 5 | 9 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.21 | Этикет деловых приемов /Тема/ | 5 | | | | | |
| 1.22 | Деловые приемы. Их виды. Подготовка и проведение приемов. Рассадка гостей за столом. Характеристика приемов. Правила поведения за столом. /Лек/ | 5 | 1 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.23 | Практическое занятие 8. Деловая игра «Подготовка к проведению приема». /Пр/ | 5 | 1 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|--------------|--|--|
| 1.24 | Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/ | 5 | 9 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.25 | Особенности межкультурной коммуникации. /Тема/ | 5 | | | | | |
| 1.26 | Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/ | 5 | 9 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |
| 1.27 | /Экзамен/ | 5 | | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 | Л1.1Л2.1Л3.1 | | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тест 1.

1.Этика – это философская наука, объектом изучения которой является:

- а) мораль;
- б) нравственность;
- в) нравственные отношения;
- г) нравственные проблемы общества;
- д) все ответы правильные.

2. Профессиональная этика – это:

- а) реальная система норм, которые регулируют поведение людей в обществе;
- б) философская наука о сущности морали;
- в) наука, изучающая проблемы нравственности в обществе;
- г) наука о применении общих норм морали и специфических требований в повседневной деятельности сотрудника правоохранительных органов.

3.Нормы морали – это:

- а) формы общественного сознания, представляющая собой систему взглядов, оценок, а также чувств и эмоций;
- б) правила поведения, справедливого и несправедливого отношения, поддерживаемые силой общественного мнения;
- в) средства воздействия общества на поведение отдельных лиц.

4. Общее между нормами права и морали заключается в том, что они:
- являются частью социальных норм;
 - регулируют общественные отношения;
 - поддерживаются как методами убеждения, так и методом принуждения.
5. Различие между нормами морали и нормами права заключается в том, что:
- нормы права поддерживаются специальными институтами (ОВД, суд, прокуратура), а нормы права поддерживаются силой общественного мнения;
 - рамки правового регулирования определены законом, нормы морали налагают на человека добровольные обязанности;
 - нормы права всегда имеют конкретного адресата, нормы морали обращены ко всем членам общества;
 - главный метод реализации норм права – принуждение; главный метод реализации норм морали – убеждение;
6. Структура морали включает:
- правомерную деятельность, правовые отношения, правосознание;
 - нравственную деятельность, нравственные отношения, моральное сознание;
 - нормы и принципы морали;
 - нравственные чувства, взгляды, убеждения, идеалы;
7. Отличие принципов морали от норм права заключается в том, что:
- они являются конкретными требованиями, предъявляемыми обществом к человеку;
 - они определяют поведение человека в конкретных жизненных ситуациях;
 - допустимо в некоторых случаях отступление от них.
8. Главная функция морали:
- воспитательная;
 - оценочная;
 - регулятивная;
 - ориентирующая;
 - мотивационная;
 - познавательная;
 - мировоззренческая.

Тест 2

1. Что является специфическим аспектом, в котором человеческая жизнь рассматривается этикой?
- система отношений
 - общение
 - +3. все перечисленное
2. Что понимают под «социальными регуляторами» поведения?
- традиции, право
 - мораль, этикет
 - +3. все перечисленное
3. Что является центральной проблемой этики?
- мораль
 - +2. добро и зло
 - хорошее поведение
4. Что понимают под «кризисом ценностей»?
- ситуацию, когда мораль теряет свою очевидность
 - +2. ситуацию, когда люди перестают понимать, что есть добро и что есть зло
 3. все перечисленное
5. Принцип толерантности предполагает:
- +1. проявление терпимости
 2. проявление нетерпимости
 3. проявление равнодушия
6. Что является признаком нетерпимости?
- +1. стремление навязать свою точку зрения
 2. стремление следовать иным нормам и ценностям, вкусам и моде
 3. все перечисленное
7. Какую функцию выполняет общественное мнение?
- +1. организующую
 2. охранительную
 3. все перечисленное
8. В каких формах проявляется сущность нравственного «камуфляжа»?
1. приспособленчество
 2. конформизм
 - +3. все перечисленное
9. В чем суть регулятивной функции нравственности?
- +1. регулирует поведение людей
 2. регулирует отношения людей в обществе
 3. все перечисленное

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Понятие и предмет этики.
2. Основные этапы исторического развития этических учений.
3. Понятие и содержание основных категорий этики.
4. Общечеловеческие начала этики.
5. Категории «добра» и «зла» в деятельности юриста.
6. Долг, совесть, ответственность в работе юриста.
7. Общечеловеческие начала этики.
8. Понятие и сущность морали.
9. Структура и функции морали.
10. Нравственная свобода выбора.
11. Соотношение императивности и нравственной свободы выбора.
12. История развития этических учений.
13. Уровни этического знания.
14. Мораль как регулятор социального поведения.
15. Уровни нравственного развития личности.
16. Специфика и история становления профессиональной этики.
17. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности.
18. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма.
19. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности.
20. Профессиональный имидж специалиста в области социальнокультурного сервиса и туризма.
21. Место деловой этики в структуре этического знания.
22. Этика и социальная ответственность организаций.
23. Кодекс корпоративной этики.
24. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
25. Виды этикета, принципы делового этикета.
26. Организация деловых переговоров.
27. Правила ведения деловой беседы.
28. Культура делового спора.
29. Деловое письмо.
30. Этические нормы телефонного разговора.
31. Речевой этикет.
32. Культура внешности делового человека.
33. Визитные карточки, их роль в деловом мире.
34. Роль сувениров и подарков в деловой практике.
35. Виды деловых приемов.
36. Общие правила поведения за столом.
37. Сервировка стола и обслуживание гостей.
38. Межкультурные факторы деловых контактов.

5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика реферативных работ

1. Нравственная свобода выбора.
2. Соотношение императивности и нравственной свободы выбора.
3. История развития этических учений.
4. Уровни этического знания.
5. Мораль как регулятор социального поведения.
6. Уровни нравственного развития личности.
7. Специфика и история становления профессиональной этики.
8. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности.
9. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма.
10. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности.
11. Профессиональный имидж специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма.
12. Место деловой этики в структуре этического знания.
13. Этика и социальная ответственность организаций.
14. Кодекс корпоративной этики.
15. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
16. Виды этикета, принципы делового этикета.
17. Организация деловых переговоров.
18. Правила ведения деловой беседы.

5.3. Фонд оценочных средств

Тема 1

Предмет «Профессиональная этика и этикет»

Задания для практического занятия.

Предмет этики как науки.

Понятие о профессиональной этике.

Задания для самостоятельной работы.

Происхождение профессиональной этики.

Тема 2

История развития деловой этики в России

Задания для практического занятия.

Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России.

Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России.

Задания для самостоятельной работы.

Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика

Тема 3

Профессиональная этика

Задания для практического занятия.

1. Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность.

2. Профессионализм как нравственная черта этики.

3. Деловая мораль и рыночные отношения.

Задания для самостоятельной работы.

1. Кодексы профессиональной этики.

2. Виды профессиональной этики.

Тема 4

Взаимосвязь этики и этикета

Задания для практического занятия.

Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет»

Задания для самостоятельной работы.

Правила поведения с точки зрения этики и этикета.

Тема 5

Основные элементы делового этикета

Задания для практического занятия.

1. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки.

2. Сувениры.

3. Этикет в культуре внешности.

4. Невербальные средства общения.

5. Кинесические средства.

6. Просодические и экстралингвистические средства.

7. Такесические средства.

8. Проксемические средства общения.

Задания для самостоятельной работы.

1. Одежда для мужчин.

2. Одежда для женщин.

3. Аксессуары.

4. Салонная одежда.

Тема 6

Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров

Задания для практического занятия.

1. Ведение деловой беседы. Прием делегаций. Визит вежливости.

2. Этика и этикет деловых переговоров.

3. Подготовка к переговорам.

Задания для самостоятельной работы.

1. Начало переговоров.

2. Техника ведения деловых переговоров.

3. Культура делового общения по телефону.

4. Эпистолярный этикет.

Тема 7

Правила поведения в общественных местах

Задания для практического занятия.

1. Поведение на улице.

2. Поведение в общественном транспорте.

3. Поведение в поезде.

Задания для самостоятельной работы.

1. Поведение в самолете.

2. Поведение в магазине.

3. Поведение в театре.

4. Поведение в гостинице.

Тема 8

Этикет деловых приемов

Задания для практического занятия.

| |
|---|
| <p>1. Деловые приемы. Их виды. 2. Подготовка и проведение приемов. Задания для самостоятельной работы. 1. Рассадка гостей за столом. 2. Характеристика приемов. 3. Правила поведения за столом.</p> <p>Тема 9 Особенности межкультурной коммуникации Задания для практического занятия. 1. Национальные особенности делового общения. 2. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания. Североамериканская деловая культура. 3. Соединенные Штаты Америки. Канада. 4. Деловая культура Востока и арабских стран. Япония. Корейская республика (Южная Корея). Китай. 5. Арабские страны. Задания для самостоятельной работы. Особенности делового этикета в различных странах мира.</p> |
| 5.4. Перечень видов оценочных средств |
| <p>опрос, оценка решения тестовых заданий, результаты выполнения практических заданий и самостоятельной работы, экзамен.</p> |

| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | | | |
|--|---|---|--|--|-----|
| 6.1. Рекомендуемая литература | | | | | |
| 6.1.1. Основная литература | | | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | | |
| Л1.1 | Гречушкина Н. В. | Этика: теоретический курс: учебное пособие | Липецк: Липецкий государственный педагогический университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2018 | | |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | | |
| Л2.1 | Сокова З. Н. | Профессиональная этика и этикет: учебное пособие | Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013 | | |
| 6.1.3. Методические разработки | | | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | | |
| Л3.1 | Терещенко Е. А., Балакирева Л. М., Волкова В. М., Воротилина Т. В., Ковалев В. В., Лесниченко И. П. | Профессиональная этика: практикум: учебное пособие | Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018 | | |
| 6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства | | | | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | | | |
| 6.3.2.1 | Справочная Правовая Система КонсультантПлюс | | | | |
| 6.3.2.2 | Информационная справочная система «Гарант» | | | | |
| 7. МТО (оборудование и технические средства обучения) | | | | | |
| № | Назначение | Оборудование | ПО | Адрес | Вид |
| 23 в | учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и | Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 26 шт., стул – 51 шт., доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., | Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic | 344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104 | |

| | | | | | |
|------|---|--|--|--|-----|
| | индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | проектор – 1 шт. | Интернет фильтр UserGade Ситема тестирования MyTestx.1c Предприятие 1С 8.3 Бухгалтерия 1С 8.3 Документооборот 1С 8.3 Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений. 1С 8.3 | | |
| 47/2 | Лек. | Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 15 шт., стул – 30 шт., доска – 1 шт., | | 344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104 | Лек |
| 47/2 | пр. | Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 15 шт., стул – 30 шт., доска – 1 шт., | | 344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104 | Пр |