

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация **Специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	34	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 1
в том числе:		
аудиторные занятия	28	
самостоятельная работа	6	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	14			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	14	14	14	14
Практические	14	14	14	14
В том числе в форме практ.подготовки	14	14	14	14
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28	28	28	28
Сам. работа	6	6	6	6
Итого	34	34	34	34

Программу составил(и):
Препод. Разномазова М.А.

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

Рабочая программа дисциплины
Соблюдение норм этики делового общения

разработана в соответствии с ФГОС СПО:
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)

составлена на основании учебного плана:
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
утвержденного учёным советом вуза от 02.03.2023 протокол № 23.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Маркетинг, реклама и туризм (СПО)

Протокол от 18.02.2023 г. № 7

Директор Грищенко М.А.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1	Междисциплинарный курс «Соблюдение норм этики делового общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	МДК.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Безопасность жизнедеятельности
2.2.2	География туризма
2.2.3	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
2.2.4	Координация работы по реализации заказов
2.2.5	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
2.2.6	Основы финансовой грамотности
2.2.7	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
2.2.	Производственная практика
2.2.9	Рекреационное ресурсоведение
2.2.10	Технология и организация турагентской деятельности
2.2.11	Технология и организация туроператорской деятельности
2.2.12	Учебная практика
2.2.13	Менеджмент в туризме и гостеприимстве
2.2.14	Организация сопровождения туристов и экскурсантов
2.2.15	Основы бережливого производства
2.2.16	Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
2.2.17	Производственная практика
2.2.18	Психология делового общения и конфликтология
2.2.19	Учебная практика
2.2.20	Защита дипломного проекта (работы)
2.2.22	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг
2.2.23	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг
2.2.24	Проведение демонстрационного экзамена
2.2.25	Производственная практика
2.2.26	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.27	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
2.2.28	Учебная практика
2.2.29	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
2.2.30	Координация качества выполнения турагентских услуг
2.2.31	Предоставление турагентских услуг
2.2.32	Предоставление туроператорских услуг

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

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

основы трудового законодательства Российской Федерации;
 основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
 теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
 оказывать первую помощь;
 цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
 ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
 программное обеспечение деятельности туристских организаций;
 этику делового общения;
 основы делопроизводства.

3.2 Уметь

владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
 взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
 владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
 владеть культурой межличностного общения.

3.3 Владеть навыками

производить координацию работы сотрудников со службы предприятия туризма и гостеприимства;
 осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
 использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.3.: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

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. Соблюдение норм этики делового общения						
1.1	Общие сведения об этической культуре /Тема/	1					

1.2	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений /Лек/	1	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.3.	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.3	Отработка полученных теоретических знаний на практике. /Пр/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.3.	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.4	Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке /Тема/	1					
1.5	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. /Лек/	1	8	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.3.	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.6	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. /Пр/	1	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.3.	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.7	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. /Пр/	1	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.3.	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.8	Подготовка к дифференцированному зачету. /Ср/	1	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.3.	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.9	/ЗачётСОц/	1		ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.3.	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.1		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестовые задания

I вариант

1. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии:

«вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующей ситуации: В сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный

посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца.

Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам всеобъясню»?

2. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

3. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному.

Такая позиция является признаком:

- а) эффективного общения;
- б) неэффективного общения.

4. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.

5. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

6. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

- а) монологическое общение;
- б) диалогическое общение.

Ответ поясните.

7. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

8. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верные;
- ж) все ответы неверные.

9. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

10. Силье поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:

- а) конкуренции;
- б) сотрудничества;
- в) компромисса;
- г) приспособления.

11. Успех переговоров определяет:

- а) знание предмета обсуждения;
- б) владение техникой ведения переговоров;
- в) умение перебивать собеседника.

12. К позитивным функциям конфликта относятся:

- а) получение новой информации об оппоненте;
- б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе;
- в) стимулирование к изменениям и развитию.

13. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, - это:

- а) конфликт по горизонтали;
- б) конфликт по вертикали;
- в) конфликт смешанного типа.

14. Информационно-коммуникативная функция общения заключается:

- а) в восприятии и понимании другого человека;
- б) в любом виде обмена информацией между участниками общения;
- в) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

15. Мораль - это

- а) профессионально-этические нормы и стандарты;
- б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания;
- в) требования к личности, к ее поведению и поступкам.

16. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

17. Кем был впервые введен термин «этика»:
- а) Цицероном;
 - б) Архимедом;
 - в) Аристотелем;
 - г) Сократом.
18. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
- а) женщины;
 - б) мужчины;
 - в) младшие по возрасту;
 - г) младшие по положению (подчиненный).
19. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?
20. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
- а) образование;
 - б) социальный статус;
 - в) внешний вид;
 - г) возраст;
 - д) манера поведения;
 - е) все ответы верные;
 - ж) все ответы неверные.
21. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
- а) многословие одного из партнеров;
 - б) коммуникативные барьеры;
 - в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
 - г) бестактность;
 - д) неконтролируемость эмоционального состояния;
 - е) все ответы верные;
 - ж) все ответы неверные.
22. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон — это:
- а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) избегание;
 - г) соперничество;
 - д) приспособление.
23. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
 - б) демонстрируйте свое превосходство;
 - в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
 - г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
 - д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
 - е) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»
24. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:
- а) преувеличивать свои заслуги;
 - б) обрушивать на партнера множество претензий;
 - в) исходить из добрых намерений партнера;
 - г) видеть все только со своей позиции;
 - д) учитывать интересы партнера по общению;
 - е) критически оценивать партнера.
25. Закончите фразу: «Деловой мужчина не должен выглядеть...»
- а) уверенным в себе;
 - б) элегантным;
 - в) лишенным вкуса
 - г) аккуратным
 - д) надежным
26. Высота каблуков женских деловых туфель
- а) не должна превышать 15 см
 - б) не должна превышать 7 см
 - в) деловые туфли должны быть без каблуков
27. Длина пиджака мужского костюма корпоративного стиля
- а) до середины бедра
 - б) до коленей
 - в) до кистей опущенных рук

Пвариант

1. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующем примере:
«Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту.

2. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?
3. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
- а) обдумывает, как бы позэффектнее показать свою начитанность;
 - б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
 - в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
 - г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
 - д) сосредоточен на своих личных проблемах.
4. Сильные аргументы лучше приводить:
- а) только в конце диалога;
 - б) в середине диалога;
 - в) в начале диалога;
5. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:
- а) конкуренция;
 - б) кооперация.
6. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?
- а) монологическое общение;
 - б) диалогическое общение.
7. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению:
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
 - д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
 - е) все ответы верные;
 - ж) все ответы неверные.
8. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:
9. а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель».
10. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:
- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
 - б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
 - в) небрежность и неточность формулировок;
 - г) внимание к невербальному поведению партнера;
 - д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
 - е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.
10. Сильный стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе - это стиль:
- а) компромисса;
 - б) конкуренции и соперничества;
 - в) сотрудничества;
 - г) уклонения.
11. Предметом делового общения является:
- а) интерес;
 - б) конфликт;
 - в) дело.
12. Наиболее распространенные типы конфликтов
- а) конфликты по горизонтали;
 - б) конфликты по вертикали;
 - в) конфликты смешанного типа.
13. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой:
- а) конфликт внутриличностный
 - б) конфликт межличностный
 - в) конфликт между организациями или группами
14. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта - это
- а) интервью;
 - б) деловая беседа;
 - в) деловые переговоры.
15. Мораль - это
- а) профессионально-этические нормы и стандарты;
 - б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания;
 - в) требования к личности, к ее поведению и поступкам.
16. Нормами этикета являются:
- а) упорство, настойчивость;
 - б) принципиальность, беспрекословность;

в) вежливость, тактичность.

17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

18. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

19. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин:

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшательств».

20. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете?

21. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

22. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

23. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

24. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

25. Что не является проявлением хороших манер?

- а) умение контролировать свои поступки
- б) громкая речь
- в) тактичность
- г) сдержанность
- д) скромность

26. Выберите вариант мужского костюма, наименее подходящий для повседневного применения.

- а) синий
- б) черный
- в) бордо
- г) темно-серый
- д) болотно-зеленый

27. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный.

- а) брючный костюм
- б) босоножки
- в) непокрытые лаком ногти
- г) отсутствие макияжа
- д) кейс
- е) плащ

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Роль этики деловых отношений в создании репутации организации.
2. Принципы этики деловых отношений
3. Кодекс профессиональной этики.
4. Соотношение понятий «мораль», «нравственность», «этика».
5. Обратная связь в деловом взаимодействии.
6. Этические аспекты приёмов манипулирования в деловом взаимодействии.
7. Этические аспекты внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, круглые столы, деловые встречи.
8. Презентационные умения, выработка доверия и конкурентоспособность.
9. Общая характеристика понятий «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
10. Современные этические проблемы.
11. Этические принципы деловых отношений.
12. Формирование системы этических норм.
13. Методы повышения этического уровня организаций.
14. Содержание профессиональной этики руководителя.
15. Этика решения конфликтных ситуаций.
16. Особенности делового общения.
17. Роль этики в деловом общении.
18. «Барьеры общения» и пути их преодоления.
19. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
20. Этика использования средств выразительности деловой речи.
21. Этические нормы телефонного разговора.
22. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
23. Этикет приветствий и представлений.
24. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
25. Роль интонации и тембра голоса в устном общении

5.2. Темы письменных работ

1. Роль этикета в моей будущей профессии
2. Значение культуры речи в профессиональной карьере
3. Психология малой группы
4. Барьеры общения и их преодоление
5. Этикет знакомства
6. Визитная карточка в деловом общении
7. Особенности служебных взаимоотношений
8. Роль интонации и тембра голоса в устном общении
9. Деловые отношения и культура письменной речи
10. Функциональные стили письменной речи
11. Тактика проведения переговоров
12. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи
13. Эффективна деловая коммуникация
14. Роль межкультурной коммуникации в современном мире
15. Подготовка и проведение переговоров

5.3. Фонд оценочных средств**Контрольная работа 1**

1 вариант:

1. Культура общения в сфере деятельности реставратора строительного.
2. Этикет в деловом общении.
3. «Абстрактные типы» собеседников

2 вариант:

1. Основные функции и структура общения
2. Виды межличностного общения
3. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

3 вариант:

1. Стили делового общения
2. Характеристика основных стратегий общения
3. Виды атрибуции

Контрольная работа 2

1 вариант:

1. Способы аргументации в деловых ситуациях
2. Основные правила поведенческого этикета в служебной обстановке.
3. Сущность рефлексивного слушания

2 вариант:

1. Вербальные и невербальные средства общения.
2. Общение как восприятие людьми друг друга.

3. Перечислите виды деловых писем.

3 вариант:

1. Культура общения в сфере деятельности реставратора строительного
2. Коммуникативная компетентность
3. Какие коммуникативные барьеры Вам известны?
5.4. Перечень видов оценочных средств
тестирование контрольная работа устный опрос письменный опрос дифференцированный зачет

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)					
6.1. Рекомендуемая литература					
6.1.1. Основная литература					
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л1.1	Христов Т. Т.	География туризма: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023		
Л1.2	Сушинская М. Д.	Культурный туризм: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023		
Л1.3	Лежнин В. В., Полухина А. Н.	Локальные системы сферы туризма: управление и инновации: монография	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019		
6.1.2. Дополнительная литература					
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л2.1	Тимченко Н. М.	Психология и этика делового общения: монография	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2016		
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
28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	