

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 12.07.2024 15:28:52
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
Профессиональная этика и этикет в сервисе

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 1 курса,

очная форма обучения

Составитель: Цыганова А.В.

Тверь, 2024

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

формирование у студентов умения вести себя в соответствии с существующими нормами должного поведения, добиваться своих профессиональных целей с учётом психологических и иных потребностей партнёров по общению.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение основных норм профессиональной этики и этикета в сфере сервисной деятельности;
- анализ существующих подходов к основным проблемам деловой этики и этикета;
- исследование особенностей делового этикета в различных странах;
- изучение правил проведения совещаний, приёмов, презентаций и деловых переговоров.

2. Место дисциплины в структуре ООП

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Профессиональная этика и этикет» входит в часть программы ООП, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Правоведение», «Управление человеческими ресурсами», «Управление конфликтами в сфере сервиса».

3. Объем дисциплины: 3 зачетные единицы, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 17 часов, практические занятия 34 часов.

самостоятельная работа: 57 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	<p>10.1. Определяет социально-правовую сущность коррупции, основные причины и виды коррупционных проявлений, обосновывает несовместимость коррупции и эффективной профессиональной деятельности</p> <p>10.4. Разъясняет субъектам права меры ответственности, предусмотренные действующим законодательством за совершение коррупционных правонарушений</p> <p>10.5. Предлагает методы профилактики коррупционного поведения, способы распространения правовых антикоррупционных знаний, комплексные меры по минимизации коррупционных рисков в сфере профессиональной деятельности</p>
ПК – 1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен, 1 семестр

6. Язык преподавания русский.

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	

Предмет профессиональной этики, ее категории и функции	6	1	-		5
Возникновение и исторические этапы развития профессиональной этики	12	2	4		6
Этикет как социальное явление	12	2	4		6
Общение в профессиональной среде специалиста сферы сервиса	12	2	4		6
Межкультурные взаимодействия в профессиональной среде специалиста сферы сервиса	12	2	4		6
Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности в сфере сервиса	12	2	4		6
Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт	12	2	4		6
Нравственные отношения в служебном коллективе в сфере сервиса	12	2	4		6
Основные этические принципы в сфере сервисных коммуникаций.	18	2	6		10
Итого		17	34		57

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии, методы обучения
Предмет профессиональной этики, ее категории и функции	Вводная лекция	Активное слушание
Возникновение и исторические этапы развития профессиональной этики	Лекция, семинар	Традиционная лекция, семинар – развернутая беседа, подготовленные доклады, активное слушание, дискуссия
Этикет как социальное явление	Лекция, семинар	Традиционная лекция, семинар – развернутая беседа, активное слушание, дискуссия
Общение в профессиональной среде специалиста сферы сервиса	Лекция, семинар	Проблемная лекция, активное слушание, круглый стол, дискуссия
Межкультурные взаимодействия в профессиональной среде специалиста сферы сервиса	Лекция, семинар	Лекция-визуализация, активное слушание, семинар с подготовленными докладами, дискуссия
Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности в сфере сервиса	Лекция, комбинированный семинар	Лекция-визуализация, активное слушание, развернутая беседа, дискуссия
Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт	Лекция, комбинированный семинар	Лекция-визуализация, активное слушание, развернутая беседа, дискуссия
Нравственные отношения в служебном коллективе в сфере сервиса	Лекция, комбинированный семинар	Лекция-визуализация, активное слушание, семинар с подготовленными докладами, дискуссия
Основные этические принципы в сфере сервисных коммуникаций.	Лекция, комбинированный семинар	Проектные технологии, коллоквиум, подготовленные доклады, развернутая беседа

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Понятие «духовная культура».
2. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
3. Теоретическая и нормативная этика.
4. Взаимосвязь универсальной и профессиональной этики.

5. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность».
6. Понятие профессиональной этики. Сущность и виды профессиональной этики.
7. Место и роль профессиональной этики специалиста по сервису.
8. Основные категории, законы этики и особенности их проявления в сфере деловых отношений в сервисе.
9. Происхождение профессиональной этики и история трудовой морали.
10. Основные направления этических учений: эвдемонизм, гедонизм, ригоризм, утилитаризм..
11. Сущность и происхождение морали. Структура морального сознания и его функции.
12. Социальная и персоналистическая мораль. Нормативные образцы личности.
13. Концепция социальной ответственности в этике бизнеса.
14. Социально – нравственные добродетели общения и их специфика в сфере трудовой деятельности.
15. Проблема противоречия между нормами профессиональной и корпоративной этики.
16. Управленческая этика: основные принципы взаимоотношений в менеджменте.
17. Служебная этика как вид профессиональной этики. Нормы и принципы служебной этики.
18. Современные теории в этике предпринимательства.
19. Основные нормы и принципы деловой этики.
20. Этические правила отношения к клиентам в сфере сервисных коммуникаций.
21. Этика партнерских отношений в сфере сервисной деятельности.
22. Этика и этикет специалиста сферы сервиса.
23. Нравственная типология личности и основные моральные характеристики личности специалиста в сфере сервиса.
24. История кодифицирования этических норм. Корпоративная этика в международном бизнесе.
25. Профессиональные кодексы: их содержание, функции и особенности в сфере сервиса.
26. Развитие профессиональных и корпоративных кодексов в России.
27. Специфика этического кодекса этики в сфере сервисной деятельности.
28. Проблема доверия, условия ее реализации и фазы развития.
29. Морально-психологический климат коллектива. Типология нравственных конфликтов. Причины нравственных конфликтов и пути выхода из них.
30. Современные формы этического аудита и этического воспитания.
31. Основные функции и задачи этикета в обществе. Требования современного этикета.

32. Этикет делового человека. Стили общения и внешние формы поведения.
33. Особенности приветствия и обращения на службе на примере сервисных организаций.
34. Имидж специалиста в сфере сервиса.
35. Этнокультурные особенности делового этикета.
36. Международный протокол: основные требования. Этикетные принципы вежливости.
37. Этикетные формы ведения деловой встречи, переговоров.

Вопросы для контроля и самоконтроля

1. Как различаются понятия «профессиональная этика» и «корпоративная этика»?
2. Раскройте содержание принципов современного этикета.
3. На чем основана этикетная субординация?
4. Что включает в себя концепция корпоративной социальной ответственности?
5. Какие функции выполняет этический кодекс организации?
6. Какие этические нормы должны соблюдать компании по отношению к потребителю?
7. В каких документах изложены основные этические принципы профессиональной деятельности в сфере туризма?
8. Какие профессионально-нравственные требования предъявляются к специалистам в сфере сервиса?
9. Чем отличаются правила знакомства в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?
10. Назовите правила дарения и получения подарков в деловой практике.

Варианты заданий закрытого типа

1. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»:
 - а. долг;
 - б. достоинство;
 - в. ответственность;

- г. справедливость;
- д. честь

2. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- а. равенстве;
- б. свободе;
- в. справедливости;
- г. честности

3. Важнейшая функция профессиональной этики состоит:

- а. В воспитании человеческого в человеке.
- б. В содействии успешному решению задач профессии.
- в. В поиске нравственного идеала.
- г. В развитии этики ненасилия.

4. Профессиональная этика является одним из видов:

- а) Прикладной (практической) этики.
- б) Этики ненасилия.
- в) Этики удовольствия.
- г) Этики пользы.

5. Выделите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение:

- а. доброжелательность;
- б. порядочность;
- в. тактичность;
- г. уважительность;
- д. эгоизм.

6. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а. бестактность;
- б. воспитанность;
- в. порядочность;
- г. тактичность;
- д. уважение.

7. Рассмотрите ситуацию в сфере гостеприимства:

«Работники отдела приема в гостинице заняты оживленным интересным разговором об общих знакомых, с которыми совместно провели воскресный отдых. Входит вновь прибывший гость, но женщины не обращают на него

внимания, продолжая свой разговор или с неохотой поворачиваться к клиенту, как бы осуждая его за то, что он помешал интересному разговору».

Вопрос: Какой принцип профессиональной этики нарушен работниками гостиницы в данной ситуации:

- а) доверия;
- б) «не навреди»
- в) профессионального долга;
- г) справедливости;

8. В «Двенадцати принципах ведения дел в России» обозначены этические принципы профессионала, отметьте не входящий в их число вариант:

- а. Уважай право частной собственности;
- б. Всегда веди дело сообразно своим средствам;
- в. Оправдывай доверие, в нем – основа предпринимательства и ключ к успеху. Стремись завоевать репутацию компетентного и порядочного партнера. Будь таким, каким ты сам хочешь видеть своего лучшего партнера;
- г. Конкурируй достойно. Не доводи деловые разногласия до суда. Самый надежный партнер – тот, тоже выигрывает от сделки.

9. Ситуация в маленькой гостинице:

*«Дежурная, монументальная тетка с волосами цвета сливочного масла, губы дамы пламенели, а на веках синел толстый слой теней. Дежурная произнесла:
Вам кого, гражданочка? У нас ведомственная гостиница.
Где я могу найти директора?
По какому вопросу? – не сдавала позиции дежурная.
Скажите, корреспондент пришла, из журнала «Отдых»
Идите, душенька, прямо, комната двадцать два, - сразу стала ласковой только что суровая и неприступная дежурная».*

Выберите из списка один вариант, отвечающий на вопрос: какое основное требование делового этикета было нарушено дежурной в данной ситуации:

- а) Вежливость;
- б) Умение слушать;
- в) «клиент всегда прав»;
- г) Умение одеваться.

10. В качестве основных проблем деловой этики можно выделить:

а. Нравственные аспекты отношений между партнерами и конкурентами, деловыми людьми и их клиентами, между фирмами и наемными служащими.

- б. Укрепление чувства общности и взаимного уважения людей.
- в. Достижение счастья.
- г. Оценку нравственного мира человека.

Варианты заданий открытого типа

1. Как называется документ, который включает в себя операционный набор профессиональных ценностей, диктующих правила поведения, с которыми представители данной профессии обязаны соотносить свои действия, чтобы оставаться достойными членами профессиональной организации?

2. Рассмотрите ситуацию:

Телефонный звонок:

«Алло, кто это? Мне нужен Андрей Иванович.

Здравствуйте, Андрея Ивановича сейчас нет. Что ему передать?

Ничего... (положили трубку)»

Звонивший грубо нарушил правила общения по телефону.

Назовите эти нарушения.

3. *Заполните пропуски в тексте*

Моральный фактор служебного коллектива определяется моральными качествами сотрудников. Основными из них являются: трудолюбие, принципиальность, _____, ответственность, _____, обязательность, самокритичность, мотивы побуждения к труду.

4. *Укажите пропущенный термин*

_____ регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей

5. *Ниже перечислены принципы современного этикета. Один из них НЕ относится к сфере делового этикета. Найдите ошибочное утверждение и запишите цифру, под которой оно указано:*

- 1) Принцип гуманизма;
- 2) принцип целесообразности действий;
- 3) принцип эстетической привлекательности поведения;
- 4) принцип традиционности;
- 5) принцип клиентурного поведения.

6. *Укажите пропущенный термин*

_____ - это использование должностным лицом своих властных полномочий и доверенных ему прав, а также связанных с этим официальным статусом авторитета, возможностей, связей в целях личной выгоды, противоречащее законодательству и моральным установкам.

Темы практических занятий

Тема 1: Исторические типы морали и этических учений. Эволюция моральных норм от родового строя до новейшего времени и отражение их в этических учениях.

Вопросы для обсуждения:

1. Когда появилась мораль и как она проявлялась в первобытном обществе?
2. В чем особенности моральных норм рабовладельческого и феодального общества?
3. Какие изменения в развитии моральных норм происходят в эпоху Возрождения и Просвещения?
4. Чем характеризуются этические учения античности, средневековья и нового времени.
5. Что такое гедонизм, эвдемонизм?

Дискуссия на тему: Зачем нужна этика специалисту сферы социально-культурного сервиса.

Тема 2: Трудовая мораль индустриального и постиндустриального общества. Категорический императив Канта и его современное значение. Этика пользы в утилитаризме Милля. Гуманистическая этика А.Швейцера.

Вопросы для обсуждения:

1. Чем характеризуется трудовая мораль эпохи индустриального развития?
2. Как изменилось отношение к труду в постиндустриальную цивилизацию?
3. В чем суть этики Канта, Гегеля, Фейербаха?
4. Что означает категорический императив Канта и как можно применять его сегодня к анализу современных моральных проблем?
5. Что такое утилитаризм и ригоризм в этике?
6. Дайте характеристику утилитаристской концепции Милля и покажите ее современное значение для профессиональной этики.
7. В чем смысл гуманистической этики А. Швейцера и как его взгляды могут повлиять на деловые отношения в сфере сервиса?

Тема 3: Теоретическая и нормативная этика

Вопросы для обсуждения

1. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания.
2. Основные принципы общей этики и их проявление в трудовой деятельности
3. Трудовая этика России.
4. Отношение к труду, делу с точки зрения западных, российских и восточных традиций – сравнительный анализ.

Тема 4. История и принципы делового этикета

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие делового этикета.
2. Основные формы регулирования деятельности личности: правовые нормы, традиции и обычаи, нормы морали и

нравственности. Проблема соотношения, субординации и координации этих форм.

3. Основные принципы этикета: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсализм, эффективность.
4. Протокол в деловом общении.
5. Встреча и представление. Приглашение. Программа пребывания.
6. Виды приемов и поведение на них. Compliment. Визитные карточки.
7. Международный деловой этикет.

Тема 5. Одежда и внешний облик деловой женщины и делового мужчины.

Вопросы для обсуждения:

1. История развития требования к деловой женской одежде.
2. Характерные особенности современного делового женского костюма.
3. Особенности проявления моды в подборе гардероба современной деловой женщины.
4. Характерные основные черты внешнего вида и манер современного делового мужчины. Недопустимые явления в современной деловой одежде бизнесмена.
5. Главные принципы формирования гардероба делового мужчины. Характерные особенности цвета и фактуры тканей для деловой мужской одежды.
6. Основные требования к имиджу современного делового мужчины.

На семинар необходимо подготовить презентации с докладами по темам:

- «Аксессуары современной деловой женщины».

- «Аксессуары современного делового мужчины».

Тема 6: Кодексы профессиональной этики

Вопросы для обсуждения:

1. Происхождение этических кодексов и их типология.
2. Кодексы в сфере социально-культурных услуг, гостиничного, ресторанного бизнеса, туризма: мировой и отечественный опыт.

Тема 7: Этикет в сфере услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие этикета в деловых отношениях.
2. Специфика делового этикета в разных странах
3. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов
4. Этикет в туризме, индустрии гостеприимства и социально-культурной сфере.
5. Этика и этикет в музейном сервисе, гостиничном обслуживании и сфере туризма.
6. Правила и нормы делового общения при подготовке и проведении экскурсий.
7. Приветствие и проблемы обращения к различным типам клиентов, духовным лицам, иностранцам.
8. Деловой этикет при посещении выставок, театров, музеев, ресторанов и других общественных мест.

Тема 8: Создание профессионального имиджа

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое профессиональный имидж?
2. Особенности служебного этикета.
3. Каким должен быть имидж специалиста сферы сервиса.
4. Какие этические принципы и нормы этикета можно использовать в сфере сервиса из этики других видов профессиональной деятельности.

Критерии оценивания для различных типов заданий

<i>Компетенция</i>	<i>Типы контрольных заданий</i>	<i>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</i>
<p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p> <p>10.1. Определяет социально-правовую сущность коррупции, основные причины и виды коррупционных проявлений, обосновывает несовместимость коррупции и эффективной профессиональной деятельности</p> <p>10.4. Разъясняет субъектам права меры ответственности, предусмотренные действующим законодательством за совершение коррупционных правонарушений</p> <p>10.5. Предлагает методы профилактики коррупционного поведения, способы распространения правовых антикоррупционных знаний, комплексные меры по минимизации коррупционных рисков в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Устный ответ на зачете</p>	<p style="text-align: center;">Оценка «Зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дан полный развернутый ответ на поставленный вопрос; • Ответ на основной вопрос излагается последовательно и систематизировано; • Ответ характеризуется знаниями учебного материала, полученного на лекциях; • Даны ответы на дополнительные вопросы. • Допущены отдельные погрешности и неточности при ответе. <p style="text-align: center;">ИЛИ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дан неполный и недостаточно развернутый ответ на поставленный вопрос; • Не даны примеры для раскрытия теоретического материала; • В ответе на основной вопрос использован материал лекционных занятий; • Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов; • Частично даны ответы на дополнительные вопросы. <p style="text-align: center;">Оценка «Незачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками; • Присутствует нелогичность изложения; • Ответ на основной вопрос носит поверхностный характер;

<p>ПК – 1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей. 1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Не получены ответы на дополнительные вопросы.
	<p>Создание электронной презентации</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Лаконичность названия презентации и отдельных слайдов • Соответствие заголовка содержанию • Приоритет визуальных средств (фото, графики, схемы, диаграммы) • Кегль не менее 24 • Фон, не мешающий восприятию текста • Использование не более 3-х дизайнерских средств
	<p>Письменная работа</p>	<p style="text-align: center;">Оценка «Зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Содержание письменной (контрольной) работы соответствует поставленным вопросам, отличается глубиной раскрытия. • При написании работы использовано значительное число информационных материалов, включая основные учебники и учебные пособия. • При освещении содержания письменной работы обучающийся показывает систематическое знание предмета, последовательно, четко и логически излагает материал. <p style="text-align: center;">Оценка «Незачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Содержание письменной (контрольной) работы не соответствует поставленным вопросам.

		<ul style="list-style-type: none"> • При написании работы не использованы информационные материалы, в том числе основная учебная литература. • При освещении содержания письменной работы обучающийся показывает слабое знание предмета, не владеет представленным материалом, допускает существенные ошибки.
	Задания закрытого закрытого типа (множественного выбора, альтернативного выбора, исключения лишнего, восстановления последовательности)	Правильно выбран вариант ответа – 1 балл
	Задания открытого типа	<p>Правильность решения, обоснованность ответа, использование специальной терминологии – 2 балла;</p> <p>Ответ с неточностями, краткое обоснование ответа, использование специальной терминологии – 1 балл;</p> <p>Неправильное решение, отсутствие обоснования, не использована специальная терминология – 0 баллов.</p>

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

1. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов. М., 2015.
2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров. М., 2017.
3. Матолыгина Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие. СПб., 2013.

б) Дополнительная литература:

1. Аминов И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: Учебник для студентов вузов. М., 2013.
2. Баранов Б.А., Скоркина И.А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для вузов. М., 2022.
3. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты. Ростов-на-Дону, 2008.
4. Золотухина Е.В. Этика. Учебник дл вузов. М., 2022.
5. Кабашов С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры. М., 2014.
6. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. М., 2009.
7. Колтунова М.В. Деловое общение: нормы, риторика, этикет. М., 2005.
8. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие. М, 2013.
9. Макаров Б.Ф. Деловой этикет и общение. М., 2006.
10. Спивак В.А. Деловая этика. Учебник и практикум для вузов. М., 2022.
11. Ступникова Л.В., Тарнавская Л.Н. Основы делового этикета. М., 2015.
12. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения. Учебное пособие для вузов. М., 2022.
13. Шувалова Н.Н. Этика деловых отношений. М., 2009.

2) Программное обеспечение

Google Chrome

Яндекс Браузер

Kaspersky Endpoint Security 10 (акт на передачу прав ПК545 от 16.12.2022)

Многофункциональный редактор ONLYOFFICE

ОС Linux Ubuntu

Перечень программного обеспечения в обязательном порядке согласовывается с помощником ректора по ИТ.

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://elibrary.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Ин-тернет», необходимых для освоения дисциплины:

<http://delovoi-etiket.ru/etika-v-biznese/profetika.html> - Портал Деловой этикет

Правила этикета: <http://etiquetterules.ru/>

Этика: образовательный ресурсный центр: <http://www.ethicscenter.ru/>

Этикет от А до Я: <http://www.etiket.ru/>

Этикет: Все об этикете: <http://etiquette.all-talks.info/>

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Подготовка к практическим занятиям (семинарам)

В соответствие с учебным планом ООП Сервис по дисциплине «Профессиональная этика и этикет в сервисе» предусмотрены практические занятия в объеме 34 часа.

Практические занятия имеют цель закрепить пройденный теоретический материал и более детально изучить отдельные темы или подтемы дисциплины.

Готовиться к практическим занятиям необходимо систематически.

За две недели до начала первого занятия студент должен ознакомиться с планом практического занятия и списком рекомендованной литературы. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

На семинаре каждый студент должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Не допускается простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта.

Практические занятия могут включать задания различных видов, а именно:

- вопросы для дискуссий (обсуждения);
- темы для подготовки докладов;
- подготовка индивидуальных или групповых проектов по заданной теме;
- коллоквиум по прочитанной литературе.
- игровые ситуации.

Подготовку к практическому занятию необходимо начинать с изучения рекомендованной литературы и списка исторических источников.

При работе с литературой студентам необходимо следовать следующим правилам:

1. проанализировать тему занятия и вопросы, вынесенные на обсуждение семинара;

2. прочитать рекомендуемый раздел, главу, параграф книги или научную статью по каждому проблемному вопросу;
3. законспектировать прочитанную литературу или сделать выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
4. делать выписки незнакомых терминов и дать пояснение терминологическому аппарату.
5. записать возникшие во время самостоятельного изучения научной литературы вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы.

Организация самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов должна составлять не менее 50% от общей трудоемкости дисциплины и является важным компонентом образовательного процесса, формирующим личность студента, его мировоззрение и культуру профессиональной деятельности, способствует развитию способности к самообучению и постоянному повышению своего профессионального уровня.

Цель самостоятельной работы - формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их анализу, умению принять решение, аргументированному обсуждению предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссии.

Самостоятельная работа заключается в изучении тем программы дисциплины по рекомендуемой учебной и научной литературе, в подготовке к практическим занятиям, выполнении письменных (контрольных) работ, подготовка к текущей и промежуточной аттестации.

Успешное овладение содержанием дисциплины «Профессиональная этика и этикет в сервисе» предполагает обязательное посещение лекций, интенсивную работу на аудиторных занятиях и систематическую самостоятельную работу. Для наиболее эффективного усвоения материала, с литературой, рекомендуемой преподавателем (согласно приведенному

порядку тем), необходимо ознакомиться до занятия. К каждому занятию студент должен выполнить соответствующее домашнее задание (тестовый материал и/или практические задания, конкретные ситуации, задачи) и подготовиться к контрольному тестированию. Материалы домашних заданий должны быть сданы в указанные преподавателем сроки. При подготовке к зачету повторять пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на зачет и содержащихся в данной программе, используя конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

В самостоятельную работу студентов по дисциплине входит анализ первоисточника. Анализ первоисточника по этике пишется на основе добровольного выбора студентом текста одного из произведений, содержащих вопросы морали. Автор произведения может быть представитель любой исторической эпохи, страны и культуры, а также это может быть философ или писатель. Главное, чтобы его произведение вызывало у студента неподдельный интерес, желание поспорить, высказать свое мнение. После того, как студент ознакомился с авторским произведением, он анализирует его в соответствии со следующими пунктами плана:

1. Принадлежность автора какому-либо из направлений в Этике (христианская, даосская, материалистическая, идеалистическая, гуманистическая, антропоцентристская, утилитаристская, эвдемонистическая, гедонистическая, ригористская и т.д.). Ответ на этот вопрос студент сможет найти, прочитав ознакомительную литературу по направлениям этических учений, по взглядам, философии, мировоззренческой позиции автора). Если не представляется возможным точная идентификация позиций автора с одним из направлений, то можно самостоятельно проанализировав

мысли автора, высказать предположение, каким этическим учениям соответствуют взгляды автора.

2. Почему Вы выбрали именно данное произведение для анализа?
3. Какие моральные проблемы затронуты автором в данном произведении?
4. Какая из всех моральных проблем Вас интересует более всего и почему?
5. Раскройте точку зрения автора на суть данной моральной проблемы. В этом пункте Вы должны дать свою интерпретацию авторской концепции или понимания им конкретной проблемы.
6. Выскажите свою точку зрения на данную проблему. Согласны Вы или нет с автором и почему?
7. Предложите свой вариант разрешения моральной коллизии, поставив себя на место либо автора, либо героев произведения.

Анализ должен четко отражать индивидуальный взгляд студента на проблемы, а потому должен быть написан своим «самобытным» языком.

Объем анализа первоисточника должен составлять не менее 5 листов формата А4.

Студент должен быть готов к устному выступлению по содержанию данной работы на семинарском занятии, к возможной дискуссии, а потому должен подготовить аргументы для защиты своей точки зрения.

Подготовка электронных презентаций

Одним из распространенных направлений внедрения использования информационных технологий в образовательный процесс учебного заведения являются мультимедийные презентационные технологии.

У термина презентация (от лат. praesento — передаю, вручаю или англ. present — представлять) два значения — широкое и узкое. В широком смысле слова презентация — это выступление, доклад, защита законченного или перспективного проекта, представление на обсуждение рабочего

проекта, результатов внедрения и т.п. В узком смысле слова презентации — это электронные документы особого рода. Они отличаются комплексным мультимедийным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением (может быть автоматическим или интерактивным).

Мультимедийные презентации - это сочетание самых разнообразных средств представления информации, объединенных в единую структуру. Чередование или комбинирование текста, графики, видео и звукового ряда позволяют донести информацию в максимально наглядной и легко воспринимаемой форме, акцентировать внимание на значимых моментах излагаемой информации, создавать наглядные эффектные образы в виде схем, диаграмм, графических композиций и т. п.

Мультимедийные презентации обеспечивают наглядность, способствующую комплексному восприятию материала, изменяют скорость подачи материала, облегчают показ фотографий, рисунков, графиков, географических карт, исторических или труднодоступных материалов. Кроме того, при использовании анимации и вставок видеофрагментов возможно продемонстрировать динамичные процессы. Преимущество мультимедийных презентаций - проигрывание аудиофайлов, что обеспечивает эффективность восприятия информации: излагаемый материал подкрепляется зрительными образами и воспринимается на уровне ощущений.

Для создания компьютерных презентаций предназначены специальные программы. Одна из самых популярных программ – PowerPoint («пауэр поинт»), которая входит в состав пакета Microsoft Office.

Использование электронных презентаций в учебном процессе позволяет значительно повысить информативность и эффективность дисциплины при объяснении учебного материала, способствует увеличению динамизма и выразительности излагаемого материала. Перед созданием презентации на компьютере важно определить:

- назначение презентации, ее тему – следует самому понять то, о чем вы собираетесь рассказывать;

- примерное количество слайдов - слайдов не должно быть много, иначе они будут слишком быстро меняться, и времени для осмысления у слушателей не останется;

- как представить информацию наиболее удачным образом;

- содержание слайдов.

Этапы создания презентации:

1. Выбор темы презентации;
2. Составление плана работы;
3. Сбор информации и материалов;
4. Анализ, классификация и обобщение собранной информации;
5. Оформление результатов презентации;
6. Презентация.

Правила и требования к оформлению презентаций:

- Аккуратно используйте цвета. Предпочтительнее использовать светлый фон и темный шрифт (а не наоборот).
- Если презентация предназначена для показа в небольшой аудитории, то размер шрифта основного текста должен быть не меньше 18 пт, заголовки – 20 пт и больше. Если презентация предназначена для показа в большом зале – размер шрифта основного текста 28-32 пт, заголовки – 36 пт и более.
- Если текст не помещается на одном слайде, разбейте его на фрагменты и разместите на нескольких слайдах.
- Презентация не должна состоять из слайдов, целиком заполненных текстом.
- Не перегружайте презентацию анимацией, не используйте слишком много разных эффектов.
- Каждый слайд должен иметь заголовок.
- Используйте краткие предложения или фразы.

Примерные темы для презентаций:

1. Деловая этика и международный протокол.
2. Правила деловой этики и поведение в конкретных ситуациях.
3. Фирменная культура и фирменный стиль.
4. Ритуалы и церемонии в деловой жизни.
5. Правила этики служебных отношений.
6. Этикет в деловом общении.
7. Деловое общение и его составляющие.
8. Этикет на официальных мероприятиях.
9. Техническое обеспечение этики делового общения.
10. Имидж делового мужчины.
11. Имидж деловой женщины.

Требования к рейтинг-контролю.

Контроль за работой студентов делится на: текущий (в ходе аудиторных занятий), модульный (в ходе рейтинга) и итоговый (зачет).

Основными формами текущего контроля успеваемости являются наблюдение, проверка письменных и практических заданий с использованием балльных оценок.

На занятиях преподаватель оценивает и комментирует качество выполненных студентами домашних заданий, а также учебную работу студентов непосредственно в ходе занятий. Учитываются посещаемость студентами лекций и практических занятий, уровень подготовленности к занятию, качество выполнения домашних заданий, степень активности студентов в ходе занятия.

Рейтинговый контроль связан с проведением письменной контрольной работы в конце каждого из модулей и подразумевает суммирование баллов, набранных каждым студентом в процессе изучения дисциплины.

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет в сервисе»

заканчивается экзаменом.

Общая сумма рейтинговых баллов – 60.

VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория для занятий семинарского типа 213 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p>	<p>Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор</p>	<p>Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE ОС Linux Ubuntu</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций,</p>	<p>Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор</p>	<p>Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE ОС Linux Ubuntu</p>

<p>текущего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория для занятий семинарского типа 204 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p> <p>Помещение для самостоятельной работы, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, практики, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, лаборатория, компьютерный класс: лаборатория по бронированию и резервированию, аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 210 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)</p>	<p>Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE ОС Linux Ubuntu</p>
---	--	---

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
-------	---	------------------------------	---

1.			
2.			