

Документ подписан посредством электронной подписи

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 21.06.2021

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b73e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

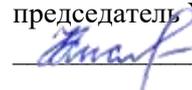
высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

МОДУЛЬ "ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЙ"

Этика и этикет

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-620Сз(4гбм)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе: Виды контроля в семестрах:
зачет с оценкой 4

аудиторные занятия 10
самостоятельная работа 94
часы на контроль 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	4(2.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	94	94	94	94
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):
Макаров Алексей Сергеевич

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины
Этика и этикет

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514.

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 30.08.2019 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 27.08.2019 г. №1
Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ
Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.
Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;
 07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.01

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Освоенном ранее в дисциплинах блоков «Основы менеджмента в сервисе»

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Производственная практика (преддипломная практика).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач

Знает: принципы формирования структуры публичного выступления.

Умеет: ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.

УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности

Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления.

Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации.

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Знает: функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению.

УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Знает: характеристики, формы, правила деловой коммуникации.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Владеет: методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.

УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством.

Умеет: вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

Знает: основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;

Умеет: давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики.

УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Умеет: применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Этика и этикет история, типы, классификации			
1.1	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали /Лек/	4	2	2
1.2	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали	4	2	2

	/Пр/			
1.3	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали /Ср/	4	20	0
1.4	Виды этики, классификация /Лек/	4	2	0
1.5	Виды этики, классификация /Пр/	4	2	2
1.6	Виды этики, классификация /Ср/	4	20	0
1.7	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности /Пр/	4	2	0
1.8	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности /Ср/	4	10	0
1.9	Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики /Ср/	4	10	0
1.10	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса /Ср/	4	10	0
Раздел 2. Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе				
2.1	Особенности развития этики предпринимательства в России /Ср/	4	8	0
2.2	Управленческая этика в сервисе /Ср/	4	8	0
2.3	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности /Ср/	4	8	0
	Зачёт с оценкой /ЗачетСОц/	4	4	0
5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)				
5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)				
4 семестр, 2 лекции, 3 практических занятия				
Раздел 1. Этика и этикет история, типы, классификации				
Лекция № 1 (2 часа)				
Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали				
Вопросы и задания:				
1. Этика и мораль				
2. Этика в истории				
Практическое занятие № 1 (2 часа)				
Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали.				
Вопросы и задания:				
1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.				
2. Взаимосвязь интеллектуального и нравственного в духовной культуре. Управленческая технология.				
3. Роль эстетического идеала и искусства в формировании духовного мира. Внешнее как форма проявления сущности духовной культуры. Исторические типы морали.				
4. Мораль как система нравственных принципов, норм и идеалов. Основные принципы и нормы морали. Гуманизм, альтруизм, любовь, уважение к личности как высшие нормы духовности.				
5. Проблема целей и средств, мотива и оценки в человеческом поведении. Моральные ценности.				
6. Основные функции морали: гуманизирующая, регулятивная, императивная, коммуникативная, воспитательная				
Лекция № 2 (2 часа)				
Виды этики, классификация				
Вопросы и задания:				
1. Этика, мораль, нравственность.				
2. Различие и сходство понятий				
Практическое занятие № 2 (2 часа)				
Виды этики, классификация				
Вопросы и задания:				
1. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".				
2. Виды этики: этика гуманистическая и авторитарная.				
3. Противоречивость нормативно-ценностного содержания этики. Антитезы гедонизма и аскетизма, ригоризма и эвдемонизма, эгоизма и альтруизма, коллективизма и индивидуализма.				
4. Структура этического знания. Аксиология как ценностный аспект этики, деонтология как этическое учение о должном и сущем.				
5. Прикладная этика и ее структура: этика нормативная, ситуативная и профессиональная. Лестница профессионального роста.				
Практическое занятие № 3 (2 часа)				
Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности				
Вопросы и задания:				
1. Происхождение и сущность профессиональной этики.				
2. Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности.				
3. Общие принципы профессиональной этики: профессиональная солидарность и корпоративность, профессиональный долг				

и особая форма ответственности.			
4. Профессиональные деонтологии. Частные принципы и нормы профессиональных этик.			
5. Классификация этических кодексов. Функции норм профессиональной этики. Нормативные образцы личности.			
5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)			
Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине			
№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали	Составление кейса: «Деловая ситуация профессиональной сферы сервиса»	Письменная работа
2	Виды этики, классификация	Составленное задание кейс должен содержать описательную часть, содержащую проблему морально-этического выбора участников.	
3	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности	Ситуация должна включать в себя не менее 5 участников. Ситуации разрабатываются с учётом сервисной профессиональной специфики.	
4	Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики		
5	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса	Составление кейса: «Переговоры с иностранными партнёрами»	Письменная работа
6	Особенности развития этики предпринимательства в России	Составленное задание кейс должен содержать описательную часть, содержащую проблему морально-этического выбора участников.	
7	Управленческая этика в сервисе	Ситуация должна включать в себя не менее 5 участников. Ситуации разрабатываются с учётом сервисной профессиональной специфики.	
8	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	Разработка и написание тренинг задания деловой ситуации «Этический выбор руководителя»	Письменная работа
		Ситуация должна содержать проблему морально-этического содержания. Решение должно быть от лица руководителя.	
Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор			
№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности	На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, демонстрирующие высокий и низкий уровень развития профессиональной этики в сфере сервиса.	Письменная работа
2	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса	На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере организации сферы сервиса, найдите примеры кодекса корпоративной этики отражающие этику услуг, внешности, обслуживания, правила приветствия и др.	Письменная работа
3	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	Написание письменного обращения в деловой форме.	Письменная работа

5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Неретина Т.Г.	Неретина, Т. Г. Профессиональная этика педагога : учебное пособие : [16+] / Т. Г. Неретина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 118 с. : табл. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571488	Директ-Медиа, 2020.
Л1.2	Курочкина И. Н.	Этикет как социальное явление и его значение в педагогической деятельности: монография. : ФЛИНТА 2018.-: С.148. https://biblioschool.ru/index.php?page=book&id=500441&sr=1	ФЛИНТА 2018
Л1.3	Матолыгина, Н. В.	Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. – Санкт-Петербург : Интермедия, 2013. – 160 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938	ИИЦ "Интермедия", 2016

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Козловская Т.Н.	Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54147.html .	Оренбургский государственный университет, 2015
Л2.2	Бабунова Е. С.	Поликультурное образование: учебно-методическое пособие. ФЛИНТА 2020.- С.103. https://biblioschool.ru/index.php?page=book&id=482515&sr=1	ФЛИНТА 2020
Л2.3	Денисов А.А.	Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014.— 210 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/32795.html .	Омский государственный технический университет, 2014

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online).
- Microsoft Windows 10 Education
- XnView
- Архиватор 7-Zip

6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- ЭБС «IPR BOOKS»
- Базы данных Springer eBooks
- ИС:ИТС ПРОФ ВУЗ

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в
-----	--

	электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парты-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.

Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах.

Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Этика и этикет»

Курс 2 Семестр 4

Видконтроля		Минимальноеколичествобаллов	Максимальноеколичествобаллов
Наименование раздела: «Этика и этикет история, типы, классификации»			
Текущий контроль по разделу:		12	
1	Аудиторная работа	10	18
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	1	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	1	2
Контрольное мероприятие по разделу		14	28
Промежуточныйконтроль		26	50
Наименование раздела: «Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе»			
Текущий контроль по разделу:		14	22
1	Аудиторная работа	12	18
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	1	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	1	2
Контрольное мероприятие по разделу		16	28
Промежуточныйконтроль		30	50
Итого:		56	100

Вид контроля		Примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
Текущий контроль по разделу «Этика и этикет история, типы, классификации» (22 балла)			
1	Аудиторная работа – 18 баллов	<p>Пример задания: Напишите развернутый ответ по теме: мораль и этика, структура и функции профессиональной этики, принципы профессиональной этики. Критерии оценки: 1. Теоретический вопрос изложен полностью -4 балла, частично 1-3 баллов, не изложен – 0. Пример задания: Ситуации для анализа. Критерии оценки: 1. За каждую правильно истолкованную ситуацию с точки зрения принципов профессиональной этики – 1 балл.</p>	<p>Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали Виды этики, классификация Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности Образовательные результаты: Знает: принципы формирования структуры публичного выступления. Умеет: ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.</p>
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2 баллов	<p>Пример задания: Проведите оценку развития корпоративной этики организации из сферы сервиса. Критерии оценки: 1. Указана организация из сферы сервиса – 1 балл. 2. Проведено исследование уровня развития корпоративной этики и сделан вывод – 1 балл.</p>	<p>Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали Виды этики, классификация Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики</p>

			Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса Образовательные результаты: Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления.
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 2 баллов	<p>Пример задания: На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, демонстрирующие высокий и низкий уровень развития профессиональной этики в сфере сервиса. Критерии оценки: 1. Приведён пример организации с высоким уровнем развития профессиональной этики с адекватными примерами 0/1 балл. 2. Приведён пример организации с низким уровнем развития профессиональной этики с адекватными примерами 0/1 балл.</p>	<p>Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса Образовательные результаты: Знает: функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению. Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации</p>
	Контрольное мероприятие по разделу 1 - 28 баллов	<p>Пример задания: Ситуация для анализа. <i>Профессиональная этика.</i> 2 мая 1985 г. Уолл-Стрит впал в состояние шока, узнав, что пятая в США по величине брокерская фирма “Э. Ф. Хаттон энд Ко” признана виновной в 2000 подделок почтовых и телеграфных отправлений. Фирма согласилась уплатить штраф в размере 2 млн дол., возместить издержки в связи с государственным расследованием и возместить убытки банкам, ставшим жертвами мошенничества; призналась в систематическом завышении остатков на своих счетах в 400 банках и получении таким путем для краткосрочного использования 10 млрд дол. без выплаты процентов; избежала продолжительного судебного процесса, признав себя виновной. Однако широко распространившаяся информация о случившемся повредила прекрасной до того времени ее репутации. Вскоре, после признания своей вины, она начала терять клиентов. В дополнение к обвинениям в уголовном преступлении гражданская жалоба была направлена и против процедур, которые, по мнению и т.д. Критерии оценки. 1. Представлен личный взгляд на проблему «надлежащей роли бизнеса в обществе» с учётом принципов профессиональной этики - 0/2/4/6. 2. Представлены адекватные аргументы по проявлению социальной ответственности со стороны трех организаций - 0/2/4. 3. Составлен перечень социально ответственных и профессионально-этических действий 0/2/4/6. 4. Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6. 5. Дан адекватный ответ на вопрос: «Как могут влиять ценности,</p>	<p>Знает: характеристики, формы, правила деловой коммуникации</p>

		исповедуемые руководителями высшего ранга, на подчиненных?» 0/2/4/6.	
Промежуточная аттестация			
Текущий контроль по разделу «Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе» (22 балла)			
1	Аудиторная работа – 18 балла	<p>Пример задания:</p> <p>1. Ситуация для анализа. Переведите в формы делового общения (на примере организации из сферы сервиса): заключение трудового соглашения, отношение работника к своим обязанностям, оплата труда, оговоренная соглашением. В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».</p> <p>2. Модельная ситуация. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. За каждую правильно решенную ситуацию с учетом правил ведения деловых переговоров - 1 балл. 2. За каждую правильно продемонстрированную невербальную коммуникацию – 1 балл.</p>	<p>Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали Виды этики, классификация Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности</p> <p>Образовательные результаты: Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством. Умеет: вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.</p>
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2 балла	<p>Пример задания:</p> <p>На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, ведения деловых бесед на предприятиях разного рода сферы сервиса.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Предоставлено не менее 3 примеров особенностей – 2 балла; 2. Предоставлено не менее 2 примеров особенностей – 1 балл.</p>	<p>Особенности развития этики предпринимательства в России Управленческая этика в сервисе Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности Образовательные результаты: Знает: основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения; Умеет: давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики.</p>
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 2 балла	<p>Пример задания:</p> <p>На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере организации сферы сервиса, найдите примеры кодекса корпоративной этики отражающие этику услуг, внешности, обслуживания, правила приветствия и др.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Предоставлено не менее 2 примеров – 2 балла;</p>	<p>Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности Образовательные результаты: Умеет: применять этические принципы управленческого</p>

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»
 Рабочая программа дисциплины «Этика и этикет»

	2. Предоставлено не менее 1 примера – 1 балл.	общения в рамках корпоративного этикета.
Контрольное мероприятие по разделу 2 – 28 баллов	<p>Пример задания: Ситуация для анализа. Критерии оценки.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представлен личный взгляд на проблему принципов профессиональной этики - 0/2/4/6. 2. Представлены адекватные аргументы по проявлению этики - 0/2/4. 3. Составлен перечень профессионально-этических действий 0/2/4/6. 4. Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6. <p>Дан адекватный ответ на вопрос о соблюдении требований профессиональной этики и современного этикета 0/2/4/6.</p>	<p>Владеет: методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.</p>