

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Профессиональная этика и этикет»

Направление подготовки
43.03.02 –Туризм
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

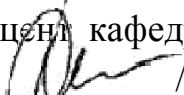
Форма обучения
Очная

Гатчина
2017

Рабочая программа по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм. Направленность (профиль) образовательной программы – Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами  / Седов Ю.Г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Руководитель ОП  / Танина А.В.

Содержание

1. Пояснительная записка	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	8
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (очное отделение)	9
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	10
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	12
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	13
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	15
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	15
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	15
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	18
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	18

1. Пояснительная записка

Курс «Профессиональная этика и этикет» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 «Туризм».

Актуальность данной дисциплины заключается в том, что ее освоение призвано обеспечить поддержание хорошего морального климата в коллективе, а также способствовать созданию творческой атмосферы в работе единой команды. Знание основ профессиональной этики позволяет успешно регулировать корпоративные отношения и поведение служащих в конкретных ситуациях.

Целью преподавания данной дисциплины является формирование этического облика работника сферы туризма, глубокого понимания им сущности своего профессионального долга для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Целью дисциплины является также формирование у студентов способности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Задачи дисциплины:

1. Получить знания о профессионально значимых ценностях и этических основах туристской деятельности.
2. Овладеть навыками успешной работы в команде на основе делового этикета, в том числе при групповых взаимодействиях.
3. Использовать нормы профессиональной этики и этикета в процессе осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в туристской деятельности.
4. Научиться работать в команде и выполнять функциональные и командные роли с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» участвует в формировании следующей компетенции:

ПК-4 - Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в	Знать: профессионально значимые ценности деятельности в туризме; этические основы принятия решений и организации деятельности в туристской деятельности; требования к нравственным качествам работника в туризме. Уметь: формулировать профессионально-этические требования к профессиональной деятельности работника в туризме; давать этическую оценку профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма с учетом
--	--

организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	социальной политики государства; анализировать содержание этических кодексов; применять этические принципы в деятельности по организации работы исполнителей и принятии решений в организации туристской деятельности. Владеть: механизмами этического регулирования отношений в организации туристской деятельности; основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами; использовать этические критерии оценки деятельности исполнителей.
---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Профессиональная этика и этикет» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана для подготовки студентов по направлению 43.03.02 – Туризм.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-4	Дисциплина является первой в формировании данной компетенции	Социология Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Менеджмент в туристской индустрии Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни Управление конфликтами в туризме Преддипломная практика

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составляет 4 зачетных единицы или 144 академических часа.

Семестр		1	Всего ак. часов
Всего часов/з.ед		144/4	144/4
Аудиторная контактная работа	<i>Лекции</i>	18	18
	<i>Практич. занятия</i>	18	18
Самостоятельная работа		72	72
Форма контроля	<i>Экзамен</i>	32/4	32/4

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

Распределение часов учебной работы студентов

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	самост. работа	
1.	Общетеоретические основы этики: структура моральных норм	14	2	3	9	Этика как наука и как феномен духовной культуры; предмет этики и ее основные разделы; функции морали; структура моральных норм: диспозиция, область определения, гипотеза; автономное и гетерономное поведение; специфика моральных норм
2.	Принципы профессиональной этики и функции этических кодексов	14	2	3	9	Разновидности профессиональной этики; основные принципы: рациональность, консерватизм, ответственность, конфиденциальность, коллегиальность, отказ от использования служебного положения в личных целях; структура и функции современных профессиональных

						этических кодексов
3.	Особенности этики корпоративных отношений	13	2	2	9	Отношения руководства, взаимодействия внутри компании, работа компании с партнерами и клиентами, этические коллизии; этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма; культура корпоративного общения; методы управления общением; нравственные требования, предъявляемые к корпоративному общению; организационные меры, способствующие развитию корпоративной этики
4.	Управленческая этика и стили управления	13	2	2	9	Профессионально-этические требования к профессиональной деятельности работника в туризме. Внутренняя структура организации и схема процесса управления; управление опирается на подчинение; значение ритуалов; типология стилей управления: преимущества и недостатки
5.	Моральные нормы деловых отношений	13	2	2	9	Три основных направления взаимоотношений в коллективе; моральные нормы отношений: «руководитель – подчиненный», «подчиненный – руководитель»; моральные нормы, регулирующие отношения между работниками; этика сферы предпринимательства
6.	Внешний облик делового человека	13	2	2	9	Компоненты внешнего вида; этикет делового человека; культура одежды: специфика мужского и женского гардероба; хорошие и дурные манеры; личная гигиена и вопрос имиджа; факторы формирования первого впечатления
7.	Значение теории аргументации в деловом споре	14	3	2	9	Устный речевой этикет; цели аргументации; корректные и некорректные приемы аргументации; терпимое отношение к критике; условия правильно организованного спора
8	Вербальные и невербальные средства делового общения	14	3	2	9	Языковые нормы непосредственного общения с клиентом; требования к деловой беседе; правила телефонного разговора; формализованный характер служебной документации; стилистика деловой письменной речи; визитные карточки; мимика, жесты, поза
Экзамен		36		4	32	
Итого за 1 семестр		144	18	22	104	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Самостоятельная работа студентов

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	23	Консультация преподавателя, тестовое задание
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	23	Выступление с докладом, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и/или написание реферата)	26	Тесты, рефераты
4.	Подготовка к промежуточному контролю (вопросы к экзамену)	32	Устное собеседование, тестирование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Иванова И. С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
2. Этика : учебник / Р.Г. Апресян. — Москва :КноРус, 2017. — 356 с. — Для бакалавров и магистрантов. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/922959>
3. Этика бизнеса : учебное пособие / Г.Н. Гужина, Р.Г. Мумладзе, А.А. Гужин. — Москва: Русайнс, 2016. — 228 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921691>
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» направлен на формирование следующей компетенции:

ПК-4. Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Этапы формирования компетенции

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап
<u>Введение в профессию/</u> Профессиональная этика и этикет (1 семестр)	Социология (3 семестр)	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)	Менеджмент в туристской индустрии (5 семестр)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)	Управление конфликтами в туризме (8 семестр)
				Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни (6 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)

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

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» (70-84 балла)	Оценка «отлично» (85-100 баллов)
1 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-4	Знания: - профессионально значимых ценностей деятельности в туризме; этические основы принятия решений и организации деятельности в туристской деятельности требования к нравственным качествам работника в туризме	Не знает основы: - этические основы принятия решений и организации деятельности в туристской деятельности требования к нравственным качествам работника в туризме	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: - этических основ принятия решений и организации деятельности в туристской деятельности требования к нравственным качествам работника в туризме	Знает достаточно в базовом объеме: - профессионально значимые ценности деятельности в туризме; этические основы принятия решений и организации деятельности в туристской деятельности требования к нравственным качествам работника в туризме	Демонстрирует высокий уровень знаний: - профессионально значимые ценности деятельности в туризме; этические основы принятия решений и организации деятельности в туристской деятельности требования к нравственным качествам работника в туризме
		Умения: -формулировать профессионально-	Не умеет или демонстрирует частичные умения,	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при:	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при:	Демонстрирует высокий уровень умений при:

	<p>этические требования к профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма с учетом социальной политики государства;</p> <p>анализировать содержание этических кодексов;</p> <p>применять этические принципы в деятельности по организации работы исполнителей и принятии решений в организации туристской деятельности</p>	<p>допуская грубые ошибки при:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при формулировании профессионально-этических требований к профессиональной деятельности работника в туризме; при применении этических принципов в деятельности по организации работы исполнителей и принятии решений в организации 	<p>-при формулировании профессионально-этических требований к профессиональной деятельности работника в туризме;</p> <p>при анализе содержания этических кодексов;</p> <p>при применении этических принципов в деятельности по организации работы исполнителей и принятии решений в организации</p>	<p>-при формулировании профессионально-этических требований к профессиональной деятельности работника в туризме;</p> <p>при анализе содержания этических кодексов;</p> <p>при применении этических принципов в деятельности по организации работы исполнителей и принятии решений в организации</p>	<p>-при формулировании профессионально-этических требований к профессиональной деятельности работника в туризме;</p> <p>при анализе содержания этических кодексов;</p> <p>при применении этических принципов в деятельности по организации работы исполнителей и принятии решений в организации</p>
	<p>Навыки:</p> <p>механизмов этического регулирования отношений в организации туристской деятельности;</p> <p>профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами;</p> <p>использовать этические критерии оценки деятельности исполнителей</p>	<p>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизмами этического регулирования отношений в организации туристской деятельности; основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами; 	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизмами этического регулирования отношений в организации туристской деятельности; основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами; 	<p>Владеет базовыми приемами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этического регулирования отношений в организации туристской деятельности; основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами; 	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне:</p> <ul style="list-style-type: none"> механизмами этического регулирования отношений в организации туристской деятельности; основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами;

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ № 1</p> <p><u>По дисциплине «Профессиональная этика и этикет»</u></p> <p><u>2017-2018 уч. год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1. Предмет этики и ее составные части.</p> <p>2. Значение ритуалов в деятельности организации.</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Составьте подробный план организации делового визита.</p> <p><i>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i> д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____</p> <p>(подпись)</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ № 2</p> <p><u>По дисциплине «Профессиональная этика и этикет»</u></p> <p><u>2017-2018уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1 Основные функции морали.</p> <p>2. Принципы современного этикета</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Составить деловое письмо с учетом всех норм этикета.</p> <p><i>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i> д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____</p> <p>(подпись)</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ № 3</p> <p><u>По дисциплине «Профессиональная этика и этикет»</u></p> <p><u>2017-2018уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1. Структура моральных норм;</p> <p>2. Основные разделы этикета.</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Составьте подробный план делового телефонного разговора.</p> <p><i>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i> д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____</p> <p>(подпись)</p>

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основная форма –зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

По дисциплине «Профессиональная этика и этикет» предусмотрен экзамен.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка**5** («отлично», **85-100 баллов**) ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

Оценка**4** («хорошо», **70-84 балла**) ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка**3** («удовлетворительно», **55-69 баллов**) ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка**2** («неудовлетворительно», **0-54 балла**) ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Иванова И. С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
2. Этика : учебник / Р.Г. Апресян. — Москва :КноРус, 2017. — 356 с. — Для бакалавров и магистрантов. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/922959>
3. Этика бизнеса : учебное пособие / Г.Н. Гужина, Р.Г. Мумладзе, А.А. Гужин. — Москва: Русайнс, 2016. — 228 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921691>

б) дополнительная литература:

4. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=461190>
5. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов / Кузнецов И.Н. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с.: 60х88 1/16 ISBN 978-5-238-01337-4. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872590>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- 1) Административно-управленческий портал. <http://www.aup.ru>
- 2) Федеральный образовательный портал. Экономика, социология, менеджмент (ЭСМ) <http://ecsocman.hse.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного

присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и к экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные

варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Рекомендуется активно использовать электронные библиотечные системы, а также тематические порталы и сайты сети Интернет.

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

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 07, № 10 (ул. Рощинская, 5)	2
3.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10а (ул. Рощинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 10а	1
	мультимедийный проектор № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением № 10а	4
5.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рощинская, 5)	1
6.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17

Пронумеровано и
прошито 19 листов

Зав. УМО

