

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



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Экономика предприятий сервиса

Форма обучения
Заочная
4,5 года

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 43.03.01- Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Экономика предприятий сервиса

Уровень бакалавриата

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  / Селиванова Л.А.

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.....	9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	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.....	15
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .	16
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	19
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	19
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	22
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	22

1. Пояснительная записка

Курс «Профессиональная этика и этикет» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

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 сервиса, 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 сервисной 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 сервисной 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 следующих компетенций:

ОК-3 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного	Знать: профессионально значимые ценности сервисной деятельности как основа формирования межличностных и межкультурных взаимодействий; этические основы осуществления коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий в процессе сервисной деятельности; нормы профессионального этикета
--	--

взаимодействия	<p>Уметь: формулировать профессионально-этические требования к работникам сферы услуг, связанные с осуществлением коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий;</p> <p>Владеть: Навыками использования норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления коммуникаций при решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности</p>
ОК-4 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: Профессионально значимые ценности и этические основы сервисной деятельности; в том числе необходимость толерантного восприятия социальных, этнических конфессиональных и культурных различий; Основные принципы успешной работы в команде; Основы делового этикета, в том числе при групповых взаимодействиях</p> <p>Уметь: Формулировать профессионально-этические требования к работникам сферы услуг, в том числе требования соблюдения принципа толерантности; Распределять и перераспределять роли в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований</p> <p>Владеть: -основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами, в том числе с учётом соблюдения принципов толерантности; Навыками работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий;</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.Б.08 «Профессиональная этика и этикет» является дисциплиной базовой части учебного плана подготовки студентов по направлению 43.03.01 Сервис.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ОК-3	Иностранный язык Русский язык и культура речи Культурология	Дисциплина является последней в формировании данной компетенции
ОК-4	Культурология	Дисциплина является последней в формировании данной компетенции

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 3 зачетных единиц или 108 академических часов.

Курс		№ 2
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3
Контактная работа	Лекции	6
	Практические занятия	6
Самостоятельная работа		94
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	2

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

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	самост. работа	
1.	Общетеоретические основы этики: структура моральных норм	8	1	1	15	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	10	1	1	15	Способы решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Разновидности профессиональной этики; основные принципы: толерантность, рациональность, консерватизм, ответственность, конфиденциальность, коллегиальность, отказ от использования служебного положения в личных целях; структура и функции современных профессиональных этических кодексов
3.	Работа в команде на основе профессионально-этических требований	10	1	1	10	Способность работать в команде, выполнение функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета; выполнение групповых заданий, взаимодействия внутри компании, работа компании с партнерами и клиентами, этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса; культура корпоративного общения; методы управления общением; нравственные требования, предъявляемые к корпоративному общению.
4.	Управленческая этика и стили управления	10	1	1	10	Внутренняя структура организации и схема процесса управления; управление опирается на подчинение; значение ритуалов; типология стилей управления: преимущества и недостатки. Толерантное восприятие социальных, этнических конфессиональных и культурных различий
5.	Моральные нормы деловых отношений	10	0,5	0,5	10	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	8	0,5	0,5	12	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	8	0,5	0,5	12	Значение этикета в процессе осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности. 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	8	0,5	0,5	10	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				2		
Итого за семестр		108	6	8	94	

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

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	22	Консультация преподавателя, тестовое задание
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	32	Выступление с докладом, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и/или написание реферата)	20	Тесты, рефераты
4.	Подготовка к промежуточному контролю (вопросы к экзамену)	20	Устное собеседование

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

1. Авдеев В. В. Работа с командой: психологические возможности: Практикум: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / Авдеев В.В. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 152 с. ЭБС ZNANIUM.com<http://znanium.com/bookread2.php?book=557908>

2. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. ЭБС ZNANIUM.com<http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>

3. 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).ЭБС ZNANIUM.com<http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>

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

Компетенции, осваиваемые в процессе освоения данной дисциплины, Процесс изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-3 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-4 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Этапы формирования компетенции ОК-3

1 этап	2 этап
Иностранный язык (1 курс)	Иностранный язык (2 курс)
Русский язык и культура речи (1 курс)	Профессиональная этика и этикет (2 курс)
Культурология (1курс)	

Этапы формирования компетенции ОК-4

1 этап	2 этап
Культурология (1курс)	Профессиональная этика и этикет (2 курс)

**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 «неудовлетворительн о» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» (70- 84 балла)	Оценка «отлично» (85- 100 баллов)
2 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ОК-3	Знания: -Профессионально значимые ценности сервисной деятельности как основа формирования межличностных и межкультурных взаимодействий; этические основы осуществления коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий в процессе сервисной деятельности;нормы профессионального этикета	Не знает основы: - формирования межличностных и межкультурных взаимодействий; этические основы осуществления коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий в процессе сервисной деятельности;нормы профессионального этикета	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: - этических основ осуществления коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий в процессе сервисной деятельности;нормы профессионального этикета	Знает достаточно в базовом объеме: - профессионально значимые ценности сервисной деятельности как основу формирования межличностных и межкультурных взаимодействий; этические основы осуществления коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий в процессе сервисной деятельности;нормы профессионального этикета	Демонстрирует высокий уровень знаний: - профессионально значимых ценностей сервисной деятельности как основы формирования межличностных и межкультурных взаимодействий; этических основ осуществления коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий в процессе сервисной деятельности;нормы профессионального этикета
		Умения:	Не умеет или	Демонстрирует	Умеет применять знания	Демонстрирует высокий

		формулировать профессионально-этические требования к работникам сферы услуг, связанные с осуществлением коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий;	демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: - формулировке профессионально-этических требований к работникам сферы услуг, связанных с осуществлением коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий	частичные умения без грубых ошибок при: - определении профессионально-этических требований к работникам сферы услуг, связанных с осуществлением коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий	на практике в базовом объеме при: - формулировке профессионально-этических требований к работникам сферы услуг, связанных с осуществлением коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий	уровень умений при: -использовании профессионально-этических требований к работникам сферы услуг, связанных с осуществлением коммуникаций при решении задач межличностных и межкультурных взаимодействий		
		Навыки: Навыками использования норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления коммуникаций при решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения: Навыками использования норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления коммуникаций при решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок Навыками использования норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления коммуникаций при решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	Владеет базовыми приемами: - использования норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления коммуникаций при решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	Демонстрирует владения на высоком уровне: Навыками использования норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления коммуникаций при решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности		
2 этап								
Т	е	д	О	Знания:	Не знает:	Демонстрирует	Знает достаточно в	Демонстрирует высокий

	<p>Профессионально значимые ценности сервисной деятельности как основа формирования межличностных и межкультурных взаимодействий; этические основы осуществления межличностных и межкультурных взаимодействий в процессе сервисной деятельности; Профессионально значимые ценности и этические основы сервисной деятельности; в том числе необходимость толерантного восприятия социальных, этнических конфессиональных и культурных различий; Основные принципы успешной работы в команде; Основы делового этикета, в том числе при групповых взаимодействиях</p>	<p>общетеоретические основы этики и структуру моральных норм; принципы профессиональной этики и функции этических кодексов.</p>	<p>частичные знания без грубых ошибок: этические основы осуществления межличностных и межкультурных взаимодействий в процессе сервисной деятельности.</p>	<p>базовом объеме: способы решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; разновидности профессиональной этики; основные принципы: толерантность, рациональность, консерватизм, ответственность.</p>	<p>уровень знаний: профессионально значимых ценностей и этических основ сервисной деятельности; этнических конфессиональных и культурных различий.</p>
	<p>Умения: формулировать профессионально-этические требования к работникам сферы услуг,</p>	<p>Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при:</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: выполнении функциональных и</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: распределении и перераспределении</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений при: выполнении функциональных и командных ролей с</p>

	<p>связанные с осуществлением межличностных и межкультурных взаимодействий;</p> <p>Формулировать профессионально-этические требования к работникам сферы услуг, в том числе требования соблюдения принципа толерантности;</p> <p>Распределять и перераспределять роли в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований</p>	<p>выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований</p>	<p>командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета</p>	<p>ролей в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований</p>	<p>учётом профессионально-этических требований и делового этикета</p>
	<p>Навыки:</p> <p>использования норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности; профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами, в том числе с учётом соблюдения принципов</p>	<p>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения: профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами, в том числе с учётом соблюдения принципов толерантности</p>	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок использования норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности</p>	<p>Владеет базовыми приемами: работ с партнерами и клиентами; партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне: навыками работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета</p>

		толерантности; Навыками работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально- этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий;					
--	--	---	--	--	--	--	--

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

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА
И ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

БИЛЕТ № 1

По дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Предмет этики и ее составные части.
2. Значение ритуалов в деятельности организации.

Практическое задание:

Составьте подробный план организации делового визита. Определите роли в коллективе, сформулируйте задания.

*Зав.кафедрой «Управления социальными
и экономическими процессами»* д.э.н., проф. Заборовская О.В.

(подпись)

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА
И ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

БИЛЕТ № 2

По дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

- 1 Основные функции морали.
2. Принципы современного этикета

Практическое задание:

Составить деловое письмо с учетом всех норм этикета.

*Зав.кафедрой «Управления социальными
и экономическими процессами»* д.э.н., проф. Заборовская О.В.

(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА
И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

БИЛЕТ № 3

По дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Структура моральных норм;
2. Основные разделы этикета.

Практическое задание:

Составьте подробный план делового телефонного разговора с потенциальным клиентом сервисной организации.

Зав.кафедрой «Управления социальными
и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В.

(подпись)

**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.

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. 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.

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

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.

Оценка2 («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:

5. Авдеев В. В. Работа с командой: психологические возможности: Практикум: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / Авдеев В.В. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 152 с. ЭБС ZNANIUM.com<http://znanium.com/bookread2.php?book=557908>

6. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.ЭБС ZNANIUM.com<http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>

7. 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).ЭБС ZNANIUM.com<http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>

б) дополнительная литература:

1. Блинов А.О., Лыскова И.Е. Этика деловых отношений : учебник / А.О. Блинов, И.Е. Лыскова. — Москва :КноРус, 2018. — 175 с. — Для бакалавров. ЭБС BOOK.ru<https://www.book.ru/book/923520/view2/1>

2. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. — Москва :КноРус, 2018. — 480 с. — Для бакалавров. <https://www.book.ru/book/925948/view2/1>

3. Егоров П. А.Этика: Учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 158 с. - (Высшее образование:Бакалавриат). <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=425302>

4. Этика бизнеса : учебное пособие / Г.Н. Гужина, Р.Г. Мумладзе, А.А. Гужин. — Москва :Русайнс, 2016. — 228 с. <https://www.book.ru/book/921691/view2/1>

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.

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 практическим занятиям 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.

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.

Изучение дисциплины должно базироваться на современной научной литературе. Для этих целей рекомендуется использовать электронные библиотечные системы. Кроме того, актуальная информация содержится на официальных сайтах электронных научных журналов. Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

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 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
3. 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 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
	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
2	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №2 (ул. Рощинская, 3)	1
	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 2	1
	мультимедийный проектор № 2	1
3	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10 (ул. Рощинская, 5)	1

Пропуцеровано и
прошито 11 листов

Зав. УМО

