

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал ННГУ - Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Профессиональная этика и этикет в туристско-экскурсионной
деятельности

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.02 - Туризм

Направленность образовательной программы
Экскурсионная деятельность

Форма обучения
очная, очно-заочная

г. Арзамас

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.14 Профессиональная этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПКД-3: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристско-экскурсионной деятельности	ПКД-3.1: Реализует принципы разработки и реализации текущих и перспективных планов туристско-экскурсионного обслуживания, командные методы в организации работы исполнителей. ПКД-3.2: Принимает организационные и управленческие решения на основе результатов анализа деятельности предприятия туристско-экскурсионной сферы и предпочтений потребителя. ПКД-3.3: Использует технологии планирования, организации и управления деятельностью предприятия туристско-экскурсионной сферы, навыки организации командной работы исполнителей.	ПКД-3.1: Знать этические нормы туристско-экскурсионного обслуживания. Уметь учитывать и использовать национально-культурные ценности в деловой этике. Владеть этикетом приветствий, представлений и знакомств. ПКД-3.2: Знать этику специалиста в сфере туристской деятельности. Уметь принимать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности предприятия туристско-экскурсионной сферы и предпочтений потребителя туристических услуг. Владеть управленческой этикой, этикой руководителя. ПКД-3.3: Знать особенности российской деловой этики. Уметь обеспечить качество обслуживания и использовать способы его регулирования. Владеть нормами профессиональной этики по	Опрос Реферат Тест	Зачёт: Контрольные вопросы Экзамен: Контрольные вопросы

		отношению к туристам, туроператорам и коллегам при организации командной работы исполнителей		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	7	7
Часов по учебному плану	252	252
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	46	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	72	24
- КСР	3	3
самостоятельная работа	104	173
Промежуточная аттестация	27 Экзамен, Зачёт	36 Экзамен, Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
	о ф	о з ф	о ф	о з ф	о ф	о з ф	о ф	о з ф	о ф	о з ф
Тема 1. Этика как наука. Предмет и задачи этики	15	13	3	1	6	2	9	3	6	10
Тема 2. Особенности профессиональной этики: структура, виды, прикладные аспекты	15	13	3	1	6	2	9	3	6	10
Тема 3. Управленческая этика. Этика руководителя	15	12	3	1	6	2	9	3	6	9
Тема 4. Национально-культурные ценности в деловой этике	15	12	3	1	6	2	9	3	6	9
Тема 5. Особенности российской деловой этики	15	12	3	1	6	2	9	3	6	9
Тема 6. Этика специалиста в сфере туристской деятельности	15	11	3	1	6	1	9	2	6	9
Тема 7. Этикет как социальное явление	15	11	3	1	6	1	9	2	6	9
Тема 8. История мирового этикета	15	11	3	1	6	1	9	2	6	9
Тема 9. Этикет приветствий, представлений и знакомств	12	11	2	1	4	1	6	2	6	9

Тема 10. Этикет на официальных мероприятиях	9	11	2	1	2	1	4	2	5	9
Тема 11. Имидж и одежда специалиста туристской деятельности	9	11	2	1	2	1	4	2	5	9
Тема 12. Этикет делового общения	9	11	2	1	2	1	4	2	5	9
Тема 13. Этнокультурные особенности делового этикета	9	11	2	1	2	1	4	2	5	9
Тема 14. Особенности этикета в туристских агентствах	9	11	2	1	2	1	4	2	5	9
Тема 15. Служебный этикет в сфере гостеприимства	9	11	2	1	2	1	4	2	5	9
Тема 16. Правила поведения работников сферы туризма	9	11	2	1	2	1	4	2	5	9
Тема 17. Формы и стили обслуживания туристов	9	10	2		2	1	4	1	5	9
Тема 18. Качество обслуживания и способы его регулирования	9	10	2		2	1	4	1	5	9
Тема 19. Организация приема и обслуживания посетителей в туристических фирмах и агентствах	9	10	2		2	1	4	1	5	9
Аттестация	27	36								
КСР	3	3						3	3	
Итого	252	252	46	16	72	24	121	43	104	173

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Этика как наука. Предмет и задачи этики

Этика как наука: ее предмет, круг проблем и назначение. Этика как «практическая философия». Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.). Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального должностования. Изменчивое и устойчивое в морали. Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания (доморальный, конвенциональный, автономный). Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Этические аспекты профессиональной деятельности.

Тема 2. Особенности профессиональной этики: структура, виды, прикладные аспекты

Профессиональные типы личности. Основные компоненты деловой культуры. Международные этические принципы ведения бизнеса. Корпоративная этика. Корпоративная социальная ответственность. Понятия морали, этики и профессиональной этики. Этические принципы в сфере профессиональной деятельности. Понятие деловой культуры. Деловая культура и деловая этика.

Тема 3. Управленческая этика. Этика руководителя

Управленческая этика. Формы этического контроля в организациях. Этика деятельности руководителя. Стили управления. Личностные качества руководителя. Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение. Отношения с подчиненными. Совецание, увольнение со службы. Границы лояльности служащего по отношению к руководителю или учреждению. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Этикет приема на работу.

Тема 4. Национально-культурные ценности в деловой этике

Национально-культурные традиции и их реализация в деловой сфере. Протокол деловой встречи. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.

Тема 5. Особенности российской деловой этики

Общие этические принципы и характер делового общения. Основные уровни делового общения: руководитель – подчиненный; подчиненный – руководитель; сотрудник – сотрудник; сотрудник –

клиент.

Тема 6. Этика специалиста в сфере туристской деятельности

Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице.

Национальные особенности поведения.

Тема 7. Этикет как социальное явление

Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Этикет в эпоху средневековья. Этикет в Новое время. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета.

Тема 8. История мирового этикета

Исторический обзор этических учений: философско-этическая мысль античности, Средневековья, эпохи Возрождения, буржуазного общества, Нового времени, Новейшего времени.

Тема 9. Этикет приветствий, представлений и знакомств

Основные правила представлений, порядок представлений мужчин, женщин, семейных пар, делегаций.

Основные правила приветствий в различных ситуациях.

Тема 10. Этикет на официальных мероприятиях

Виды дипломатических приемов. Подготовка приемов. Одежда. Ресторанный этикет. Приглашение в ресторан. Рассадка за столом. Заказ. Общение с официантом. Расчет. Сервировка стола. Столовое белье. Столовая посуда. Персональные приборы. Варианты сервировки стола. Сервировка стола салфетками.

Тема 11. Имидж и одежда специалиста туристской деятельности

Имидж, определение, значение, алгоритм построения. Иллюзия одевания. Правила подбора деловой одежды. Создание своего гардероба. Влияние формы одежды на восприятие окружающих. Визуальная коррекция фигуры. Гармонизация фигуры с помощью эффектов и иллюзий зрительного восприятия, цветового решения. Стили одежды. Аксессуары - важный элемент в создании стиля. Подбор одежды для различных ситуаций. Гардероб. Философия гардероба. Имидж для работы, вне работы; ситуативные ограничения в одежде.

Тема 12. Этикет делового общения

Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Эталоны и стереотипы восприятия. Межличностная аттракция в официально-деловых контактах. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров. Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Автокоммуникативные средства общения. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Барьеры речи. Невербалистика – наука о неречевых средствах общения. Оптико-кинетические, паралингвистические, экстралингвистические системы знаков, визуальное общение. Контекст общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории зоны делового общения.

Тема 13. Этнокультурные особенности делового этикета

Деловой протокол. Североамериканская деловая культура: Соединенные Штаты Америки, Канада. Европейская деловая культура: Англия, Франция, Италия, Германия, Испания. Деловая культура Востока: Япония, Корейская республика (Южная Корея), Китай. Деловая культура арабских стран.

Тема 14. Особенности этикета в туристских агентствах

Семь основных принципов этики делового общения персонала турфирмы. Наличие комфортабельного, легкодоступного, оснащенного качественной оргтехникой, имеющего парковку офиса и т.д. График работы. Прием посетителей в праздничные и выходные дни. Организация работы с возможностью посещения клиентом офиса туристской фирмы для приобретения тура и оформления необходимых документов. Рациональная технология предоставления туристского продукта клиентам, т.е. выбор наиболее эффективного метода продажи. Профессионализм, достаточная квалификация и доброжелательность персонала турфирмы. Учет пожеланий клиента в процессе реализации турпродукта. Имиджевые составляющие туристской деятельности: максимально комфортные условия в офисе, атмосфера участия и доброжелательности, создание рабочего и психологического комфорта.

Тема 15. Служебный этикет в сфере гостеприимства

Принципы и значение этикета в сфере гостеприимства. Определение этикета в сфере гостеприимства.

Значение этикета в сфере гостеприимства. Основные принципы этикета в сфере гостеприимства. Коммуникация и этикет в сфере гостеприимства. Поведение и этикет в сфере гостеприимства. Одежда и этикет в сфере гостеприимства. Этикет в различных культурах и сфере гостеприимства.

Тема 16. Правила поведения работников сферы туризма

Официальные мероприятия в системе туристской индустрии. Организация приемов и презентаций. Искусство проведения переговоров. Деловая и светская беседа. Телефонные разговоры. Мастерство публичных выступлений. Культура деловых споров и дискуссий. Искусство письма (деловая переписка). Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Деловой подарок. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания.

Тема 17. Формы и стили обслуживания туристов

Прогрессивные формы обслуживания: абонементное обслуживание; бесконтактное обслуживание по месту жительства; срочное выполнение заказа в присутствии клиента; обслуживание с помощью обменного фонда машин и приборов; ремонт на дому сложной бытовой техники; служба экспресс-ремонта; прием заказов по месту работы, по телефону или по почте; самообслуживание; выездное обслуживание.. Стили обслуживания клиентов: формальные, неформальные и смешанные.

Тема 18. Качество обслуживания и способы его регулирования

Категории требований к качеству труда и качеству туристского продукта. Основные принципы, определяющие качество коллективного труда в турфирме. Критерии качества работы персонала турфирмы. Классы обслуживания: люкс, первый класс, туристский и экономический. Регулирование качества обслуживания в туризме или управление качеством обслуживания посредством процедуры сертификации туристских услуг.

Тема 19. Организация приема и обслуживания посетителей в туристических фирмах и агентствах

Организация приема и обслуживания посетителей. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж туристической фирмы. Особенности контакта персонала с клиентами и этика обслуживания. Организация контактной зоны.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Профессиональная этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности, <https://e-learning.unn.ru/enrol/index.php?id=8999>.

Иные учебно-методические материалы:

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу, адреса доступа к документам:

- <https://arz.unn.ru/sveden/document/>
- https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ПКД-3:

1. Этический кодекс туризма в международно-правовых документах.
2. Соблюдение этических норм в процессе подготовки и реализации турпродукта.
3. Этика специалиста в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.
4. Нравственные требования коммуникативной культуры работников социально-культурной сферы.
5. Этика работников контактной зоны туризма.
6. История мирового этикета. Правовой и нравственный аспект этикета.
7. Принципы этикета. Основные требования современного этикета.
8. Этикет приветствий, представлений и знакомств.
9. Принципы делового этикета в туризме
10. Правила делового этикета в туристско-экскурсионной деятельности
11. Официальные и протокольные формы представления.
12. Деловой этике в телефонных разговорах (входящие и исходящие звонки, использование сотовой связи)
13. Вербальные основы делового этикета в туризме: обращение, приветствия, представление
14. Прощание с деловыми партнерами.
15. Визитная карточка.
16. Подарки и сувениры в деловой практике.
17. Этикет на официальных мероприятиях.
18. Поведение и обслуживание на приемах.
19. Неформальные приемы.
20. Протокольные аспекты произнесения тостов.
21. Дресс-код работников в сфере туризма
22. Этикетные нормы проведения экскурсии

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
хорошо	выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении аналитических заданий

Оценка	Критерии оценивания
удовлетворительно	выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
неудовлетворительно	выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и не умеющего использовать полученные знания при решении практических задач

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ПКД-3:

1. Понятия профессиональной этики, деловой этики, этики делового общения.
2. Виды, общие и частные принципы, нормы профессиональной этики.
3. Профессиональные типы личности.
4. Происхождение профессиональной этики.
5. Этика сферы предпринимательства.
6. Корпоративная этика. Корпоративная социальная ответственность.
7. Кодексы деловой этики.
8. Управленческая этика. Этика руководителя
9. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
10. Этические нормы и принципы делового общения подчиненных и руководителя
11. Цивилизационные особенности деловой этики.
12. Национально-культурные ценности и их реализация в деловой сфере.
13. Ценности национальных общностей в современном мире и их влияние на особенности деловой этики.
14. Деловая этика и этикет в США.
15. Деловая этика и этикет в Западной Европе.
16. Деловая этика и этикет в странах Азии.
17. Деловая этика и этикет в Германии.
18. Деловая этика и этикет во Франции.
19. Деловая этика и этикет в Италии.
20. Деловая этика и этикет в Англии.
21. Деловая этика и этикет в Японии.
22. Деловая этика и этикет в Китае.
23. Формирование российской деловой этики: проблемы и противоречия.
24. Основные тенденции в развитии российской деловой этики.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала.

Оценка	Критерии оценивания
	Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе)
хорошо	работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации
удовлетворительно	работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ
неудовлетворительно	ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКД-3:

1. Этика как наука существует:

- а) более 20 веков;
- б) более 10 веков;
- с) с конца 18 века;
- д) с IV века до нашей эры.

2. Этика – это наука:

- а) которая изучает добродетели;
- б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
- с) о морали, нравственности;
- д) о нравах, обычаях.

3. Мораль – это:

а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;

б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;

с) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;

d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

4. Социальные нормы – это:

a) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;

b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;

c) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;

d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

5. Ритуалы – это:

a) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

b) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

c) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

6. Традиции – это:

a) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

b) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.

c) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.

d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

7. Права – это:

a) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.

b) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

c) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.

d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

8. Нормы общественных организаций – представляют собой:

- a) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
- b) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- c) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.**
- d) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

9. Ответственность – это:

- a) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.
- b) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- c) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.**
- d) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.**

10. Достоинство – это:

- a) категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.**
- b) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.
- c) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.
- d) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.**

11. Репутация— это:

- a) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.**
- b) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

с) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.

- д) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма
- е) самоутверждения личности.

12. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- и) менеджмента;
- г) логики;

13. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

14. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

15. Деловой этикет включает в себя группы правил

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	90-100% правильных ответов
хорошо	60-89% правильных ответов
удовлетворительно	40-59% правильных ответов

Оценка	Критерии оценивания
неудовлетворительно	менее 40% правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКД-3

1. Основные принципы и нормы профессиональной этики.
2. Национально-культурные ценности как составляющая деловой этики
3. Этика коллективизма и индивидуализма в деловом мире современной России
4. Региональные особенности в деловой этике
5. Философские основы деловой этики.
6. Этика успеха и ее роль в профессиональной этике.
7. Профессиональная этика руководителя организации.
8. Фирменная культура и фирменный стиль
9. Ритуалы, традиции и церемонии в деловой жизни
10. Этика служебных отношений
11. Традиции и инновации в современной российской деловой культуре
12. Деловая этика и этикет в Германии
13. Деловая этика и этикет во Франции
14. Деловая этика и этикет в Японии
15. Деловая этика и этикет в Англии
16. Деловая этика и этикет в Италии
17. Деловая этика и этикет в США и Канаде
18. Деловая этика и этикет в Китае.
19. Роль этикета в деловом общении
20. Этикет на официальных мероприятиях
21. Этикет в культуре внешности: имидж делового мужчины
22. Этикет в культуре внешности: имидж деловой женщины
23. Этикет в деловой переписке
24. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.
25. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов
26. Качество обслуживания и способы его регулирования.
27. Организация приема и обслуживания посетителей
28. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.
29. Культура делового общения по телефону
30. Эпистолярный этикет
31. Основы этикетного мастерства экскурсовода

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
не	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКД-3

1. Понятия морали, этики и профессиональной этики
2. Этические принципы в сфере профессиональной деятельности.
3. Понятие деловой культуры. Деловая культура и деловая этика.
4. Профессиональные типы личности
5. Основные компоненты деловой культуры
6. Международные этические принципы ведения бизнеса
7. Корпоративная этика. Корпоративная социальная ответственность
8. Управленческая этика
9. Формы этического контроля в организациях
10. Этика деятельности руководителя
11. Национально-культурные традиции и их реализация в деловой сфере
12. Особенности российской деловой этики
13. Основные требования к этической культуре специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма
14. Этика работника контактной зоны гостинично-туристского комплекса
15. Понятие деловой культуры. Деловая культура и деловая этика
16. Основные компоненты деловой культуры
17. Этика бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса.
18. Этические нормы в деятельности туристических организациях
19. Корпоративная этика в туристском бизнесе
20. Этические кодексы. Формы этического контроля в туристских организациях
21. Этика деятельности руководителя
22. Национально-культурные традиции и их реализация в деловой сфере
23. Особенности российской деловой этики
24. Этика специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма
25. Понятие, виды, принципы и задачи этикета в туристско-экскурсионной деятельности
26. Этикет приветствий, представлений, знакомств
27. Подарки и сувениры в деловой практике
28. Визитная карточка
29. Имидж и одежда делового человека
30. Этикет в культуре внешности: деловая одежда мужчин
31. Этикет в культуре внешности: деловая одежда женщин
32. Виды официальных приемов
33. Подготовка приема
34. Этикет рассадки гостей за столом во время приема
35. Проведение приема (поведение, обслуживание, одежда)
36. Деловой протокол
37. Североамериканская деловая культура: Соединенные Штаты Америки, Канада
38. Европейская деловая культура: Англия, Франция, Италия, Германия, Испания
39. Деловая культура Востока: Япония, Корейская республика (Южная Корея), Китай

40. Деловая культура арабских стран
41. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.
42. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов
43. Качество обслуживания и способы его регулирования.
44. Организация приема и обслуживания посетителей
45. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.
46. Корпоративный имидж туристической фирмы

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Лавриненко В. Н. Деловая этика и этикет / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. ;

под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - Москва : Юрайт, 2022. - 118 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489964> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-08210-4 : 389.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786909&idb=0>.

2. Покровский Никита Евгеньевич. Туризм: от социальной теории к практике управления : Учебное пособие. - 2-е изд. - Москва : Университетская книга, 2020. - 424 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-98704-449-0., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=740482&idb=0>.

3. Собольников В. В. Этика и психология делового общения / Собольников В. В., Костенко Н. А. ; под ред. Собольникова В. В. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 202 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/493416> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-06415-5 : 679.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786526&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Джум Татьяна Александровна. Организация сервисного обслуживания в туризме : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Краснодарский ф-л. - Москва : Издательство "Магистр", 2014. - 368 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9776-0329-4. - ISBN 978-5-16-102027-2. - ISBN 978-5-16-010190-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=613267&idb=0>.

2. Киселев В.В. Психология и этика профессиональной деятельности : Учебник / Киселев В.В. - Москва : КноРус, 2022. - 213 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-00712-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=810048&idb=0>.

3. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва : Юрайт, 2022. - 324 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489264> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-02346-6 : 1029.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=819642&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы
Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа e-Library.ru: национальная информационно-аналитическая система

адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс].– Адрес доступа:
<http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:
программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение «КонсультантПлюс»;

программное обеспечение Paint.NET;

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/ebs>

Электронная библиотечная система "Znanium" <http://znanium.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ. – Адрес доступа: www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: <http://lib.arz.unn.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.02 - Туризм.

Автор(ы): Акутина Светлана Петровна, доктор педагогических наук, доцент
Столярова Елена Валентиновна.

Рецензент(ы): Бодрин Алексей Владимирович, кандидат исторических наук.

Заведующий кафедрой: Акутина Светлана Петровна, доктор педагогических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 10.01.2024 г., протокол № 1.