

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 09.09.2021 13:00:30

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187dcdc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Профессиональная этика и деловой этикет»

Цель преподавания дисциплины: повышение профессиональной психологической культуры студентов как важнейшей составляющей общекультурной и общегуманитарной подготовки специалиста, формирование моральных критериев, принципов, нравственных параметров в отношениях с клиентами, руководством компаний, государством и обществом, развитие осознанного и ответственного отношения к межличностному взаимодействию в контексте организационно-управленческих отношений с учетом норм поведения, этических правил, обусловленных культурными традициями.

Задачи изучения дисциплины: овладение знаниями социально-психологических закономерностей профессионального общения, факторами, лежащими в основе конфликтов, и способами разрешения конфликтных ситуаций; ознакомление со способами эффективной организации делового общения в условиях профессиональной деятельности с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера; овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры; ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе профессионального общения; овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности, направленными на установление контакта с клиентом в сервисных организациях и на удовлетворение его потребностей; овладение понятийным аппаратом, описывающим психологические аспекты конфликтов и управления ими; воспитание этической культуры и привитие деловых качеств; развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения деловых целей, умение вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели, планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов, разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды, пользоваться методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания, использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции

(для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3);
- способен к организации и координации производственно- технологической деятельности предприятия размещения (питания) (ПК-1);
- способен к разработке и использованию педагогических технологий в профессиональной деятельности (ПК-7).


Разделы дисциплины: «Природа и сущность этики», «Корпоративная культура и этика», «Психологические основы общения», «Взаимоотношения на работе», «Конфликты и способы их разрешения», «Основные формы делового общения», «Этикет в профессиональном общении», «Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения», «Этические нормы руководителя», «Служебный этикет при устройстве на работу».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики
и межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)

 - О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » 08 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и деловой этикет
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

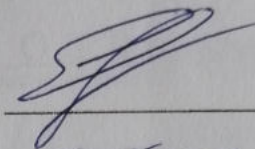
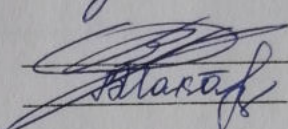
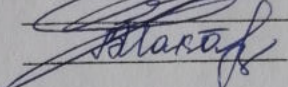
направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело»
(наименование направленности (профиля, специализации))

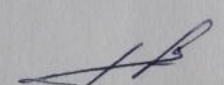
форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 «Гостиничное дело», на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № 7 от 29.03.2019 г.).

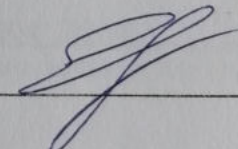
Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1 31 августа 2019 г. (наименование)
кафедры, дата, номер протокола

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,
доц. кандидат психологических наук
Разработчики программы:
доцент кафедры КиП
Директор научной библиотеки

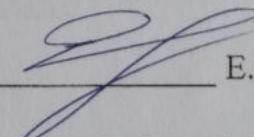

Е.А. Никитина

О.В. Чернышова

В.Г. Макаровская

Согласовано: на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «29» августа 2019 г. протокол № 1.
Зав. кафедрой истории и социально-культурного сервиса, проф., док.истор.наук  Н.Е. Горюшкина

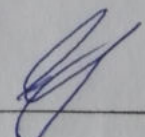
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02.2020 г., на заседании кафедры КиП №1 от 25.02.2020.
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук


Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «26» 02.2021 г., на заседании кафедры КиП №1 от 26.02.2021.
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук

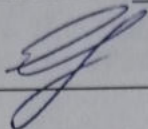

Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02.2022 г., на заседании кафедры КиП №1 от 28.02.2022.
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук


Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 от «27» 02 2023 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2023 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой _____



Е.А. Киселева

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол № от « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол № от « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол № от « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол № от « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « » 20 г., протокол № .

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Повышение профессиональной психологической культуры студентов как важнейшей составляющей общекультурной и общегуманитарной подготовки специалиста, формирование моральных критериев, принципов, нравственных параметров в отношениях с клиентами, руководством компаний, государством и обществом, развитие осознанного и ответственного отношения к межличностному взаимодействию в контексте организационно-управленческих отношений с учетом норм поведения, этических правил, обусловленных культурными традициями.

1.2 Задачи дисциплины

Основными задачами изучения учебной дисциплины являются: овладение знаниями социально-психологических закономерностей профессионального общения, факторами, лежащими в основе конфликтов, и способами разрешения конфликтных ситуаций; ознакомление со способами эффективной организации делового общения в условиях профессиональной деятельности с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера; овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры; ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе профессионального общения; овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности, направленными на установление контакта с клиентом в сервисных организациях и на удовлетворение его потребностей; овладение понятийным аппаратом, описывающим психологические аспекты конфликтов и управления ими; воспитание этической культуры и привитие деловых качеств; развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения деловых целей, умение выработать стратегию сотрудничества и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели, планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов, разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды, пользоваться методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания, использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить

консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции (для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции)).

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-3	способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК 3.1 – вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Знать: социальные роли в команде, стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Уметь: определять социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Владеть: способностью определять социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
		УК 3.2 – планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов	Знать: методы работы в команде с учетом интересов и особенностей поведения группы. Уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения группы. Владеть: способностью планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения группы
		УК 3.3 – разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	Знать: методы разрешения конфликтов при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Уметь: разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Владеть: способностью разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
		УК 3.4 – организует	Знать: методы организации

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	дискуссии и обсуждения результатов работы команды. Уметь: организовать дискуссию и обсуждение результатов работы команды. Владеть: способностью организовать дискуссию и обсудить результаты работы команды
		УК 3.5 –планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Знать: методы планирования командной работы и распределения поручений. Уметь: планировать командную работу и распределять поручения. Владеть: способностью планировать командную работу и распределять поручения
ПК-1	способен к организации и координации производственно-технологической деятельности предприятия размещения (питания)	ПК-1.1 - пользуется методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса	Знать: методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса.
		ПК-1.2- обладает навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса	Знать: методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			деятельности гостиничного комплекса.
		ПК- 1.3 - применяет методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса	<p>Знать: методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса.</p> <p>Уметь: использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса.</p> <p>Владеть: способностью использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса</p>
		ПК- 1.4 - пользуется методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания	<p>Знать: методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания.</p> <p>Уметь: использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания.</p> <p>Владеть: способностью использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания.</p>
		ПК-1.5- обладает навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания	<p>Знать: методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания.</p> <p>Уметь: использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания.</p> <p>Владеть: способностью использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			питания.
		ПК-1.6- применяет методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания	<p>Знать: методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.</p> <p>Уметь: использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.</p> <p>Владеть: способностью использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.</p>
ПК-7	способен к разработке и использованию педагогических технологий в профессиональной деятельности	ПК - 7.1 - использует средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводит консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции (для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции))	<p>Знать: средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся.</p> <p>Уметь: использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p> <p>Владеть: способностью использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p>
		ПК-7.2 - оформляет методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического	<p>Знать: методические и учебно-методические материалы и требования научного и научно-публицистического стиля, методы профессионального общения.</p> <p>Уметь: оформлять методические</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		стиля, строит профессиональное общение с соблюдением делового этикета	и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, осуществлять профессиональное общение. Владеть: способностью оформлять методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета
		ПК-7.3 - ведет учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывает персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации	Знать: правила ведения учебной и планирующей документации на бумажных и электронных носителях, обработки персональных данных. Уметь: вести учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные. Владеть: способностью вести учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и деловой этикет» является элективной дисциплиной, входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело». Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

3. Объем дисциплины 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 (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы, (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	26
в том числе:	
лекции	0
лабораторные занятия	0
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	45,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Природа и сущность этики.	Профессиональная этика и культура. Этика, мораль, нравственность в деловом общении. Профессиональная культура и этика. Этическая ориентация цивилизованного делового человека.
2	Корпоративная культура и этика.	Корпоративная культура и ее функции. разрешения конфликтов. Критерии оценки состояния корпоративной культуры. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации.
3	Психологические основы общения.	Общение: понятие, функции, характеристики, типы. Перцептивная сторона общения. Коммуникационная сторона общения. Интерактивная сторона общения
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	Взаимоотношения на работе. Конфликт и его структура. Типология конфликта. Модель конфликтного процесса и

		его последствия. Способы разрешения конфликтов
5	Основные формы делового общения.	Основные формы делового общения. Первый контакт. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания.
6	Этикет в профессиональном общении.	Понятия «этика» и «этикет». Основные правила профессионального этикета. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Психологические детерминанты имиджа делового человека.
7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	Принципы профессионального общения. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства. Умение слушать в деловом общении.
8	Этические нормы руководителя.	Основные нормы и правила поведения руководителя на работе. Этикет руководителя во время служебных совещаний. Психология индивидуального стиля управления.
9	Служебный этикет при устройстве на работу	Устройство на работу: нормы, правила, манера поведения. Этика составления резюме и письма с просьбой о приеме на работу.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра).	Компетенции
		Лек, час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Природа и сущность этики.	0	-	1	У-1, У-2, У-4, У-6, МУ-1	Т.3. 1. С.3.1 1-2 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
2	Корпоративная культура и этика.	0	-	2	У-1, У-2, У-4, У-6, МУ-1	Т.3. 2. С.3.2 3-4 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
3	Психологические основы общения.	0	-	3	У-1, У-2, У-6, МУ-1	Деловая игра. 5-6 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	0	-	4	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-12, МУ-1	Т.3.3. С.3.3 7-8 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
5	Основные формы делового общения.	0	-	5	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1	Т.3.4. С.3.4 9-10 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
6	Этикет в профессиональном общении.	0	-	6	У-1, У-2, У-3, У-7, У-10, У-11, МУ-1	Т.3.5. С.3.5 11-12 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	0	-	7	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1, МУ-2	Т.3.6. С.3.6 13-14 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7

8	Этические нормы руководителя.	0		8	У-1, У-2, У-3, У-7, У-10, У-11, МУ-1	Р. 15-16 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
9	Служебный этикет при устройстве на работу	0		9	У-1, У-2, У-3, У-7, У-10, У-11, У-12, МУ-1	Коллоквиум. 17-18 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7

Т.3 - тестовое задание, С.3. – ситуационная задача, Р – реферат.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические работы

Таблица 4.2.1 – Практические работы

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Природа и сущность этики.	2
2	Корпоративная культура и этика.	2
3	Психологические основы общения.	2
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	2
5	Основные формы делового общения.	2
6	Этикет в профессиональном общении.	4
7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	4
8	Этические нормы руководителя.	4
9	Служебный этикет при устройстве на работу	4
Итого:		26

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Природа и сущность этики.	1-2 неделя	4
2	Корпоративная культура и этика.	3-4 неделя	4
3	Психологические основы общения.	5-6 неделя	4
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	7-8 неделя	4
5	Основные формы делового общения.	9-10 неделя	6
6	Этикет в профессиональном общении.	11-12 неделя	6
7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	13-14 неделя	6
8	Этические нормы руководителя.	15-16 неделя	6
9	Служебный этикет при устройстве на работу	17-18 неделя	5,9
Итого:			45,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- заданий для самостоятельной работы;

- вопросов к зачету;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с экспертами и специалистами Комитета по труду и занятости населения Курской области.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1.	Природа и сущность этики.	Решение ситуативных задач	2

2.	Корпоративная культура и этика.	Решение ситуативных задач	2
3.	Психологические основы общения.	Деловая игра	2
4.	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	Метод анализа конкретных ситуаций	2
Итого:			8

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-3 - способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Психология деловых коммуникаций. Управление персоналом гостиничного предприятия. Профессиональная этика и деловой этикет		Управление человеческими ресурсами
ПК-1 - способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Психология деловых коммуникаций. Профессиональная этика и деловой этикет		Производственная преддипломная практика. Производственная организационно-управленческая практика
ПК-7 - способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Психология деловых коммуникаций. Профессиональная этика и деловой этикет		Производственная преддипломная практика. Педагогические технологии в профессиональной деятельности. Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности. Производственная педагогическая практика. Производственная организационно-управленческая практика

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

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5

УК-3 / начальн ый, основной	УК 3.1 – вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Знать: основные социальные роли в команде, стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Уметь: определять основные социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Владеть: способностью определять основные социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать: социальные роли в команде, стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Уметь: определять социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Владеть: способностью определять социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать: все социальные роли в команде, стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Уметь: определять все социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Владеть: способностью определять все социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
	УК 3.2 – планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов	Знать: основные методы работы в команде с учетом интересов и особенностей поведения группы. Уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом основных интересов, особенностей поведения группы. Владеть: способностью планировать и корректировать работу команды с учетом основных интересов, особенностей поведения группы	Знать: методы работы в команде с учетом интересов и особенностей поведения группы. Уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения группы. Владеть: способностью планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения группы	Знать: все методы работы в команде с учетом интересов и особенностей поведения группы. Уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом всех интересов, особенностей поведения группы. Владеть: способностью планировать и корректировать работу команды с учетом всех интересов, особенностей поведения группы
	УК 3.3 – разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на	Знать: основные методы разрешения конфликтов при деловом общении на основе учета интересов всех	Знать: методы разрешения конфликтов при деловом общении на основе учета интересов всех	Знать: все методы разрешения конфликтов при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.

	основе учета интересов всех сторон	сторон. Уметь: разрешать конфликты при деловом общении на основе учета основных интересов всех сторон. Владеть: способностью разрешать конфликты при деловом общении на основе учета основных интересов всех сторон	сторон. Уметь: разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Владеть: способностью разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	Уметь: разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех участников. Владеть: способностью разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех участников.
	УК 3.4 – организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	Знать: основные методы организации дискуссии и обсуждения результатов работы команды. Уметь: организовать дискуссию и обсуждение основных результатов работы команды. Владеть: способностью организовать дискуссию и обсудить основные результаты работы команды	Знать: методы организации дискуссии и обсуждения результатов работы команды. Уметь: организовать дискуссию и обсуждение результатов работы команды. Владеть: способностью организовать дискуссию и обсудить результаты работы команды	Знать: все методы организации дискуссии и обсуждения результатов работы команды. Уметь: организовать дискуссию и обсуждение всех результатов работы команды. Владеть: способностью организовать дискуссию и обсудить все результаты работы команды
	УК 3.5 – планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Знать: основные методы планирования командной работы и распределения поручений. Уметь: планировать основную командную работу и распределять поручения. Владеть: способностью планировать основную командную работу и распределять поручения	Знать: методы планирования командной работы и распределения поручений. Уметь: планировать командную работу и распределять поручения. Владеть: способностью планировать командную работу и распределять поручения	Знать: все методы планирования командной работы и распределения поручений. Уметь: планировать всю командную работу и распределять поручения. Владеть: способностью планировать всю командную работу и распределять поручения
ПК-1 / начальн ый,	ПК-1.1 - пользуется методиками	Знать: основные методики стратегического и	Знать: методики стратегического и ситуационного	Знать: все методики стратегического и ситуационного анализа

	обладает навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания	методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Уметь: использовать основные методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать основные методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания.	создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Уметь: использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания.	создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Уметь: использовать все методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать все методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания.
	ПК-1.6- применяет методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания	Знать: основные методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Уметь: использовать основные методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Владеть: способностью использовать основные методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.	Знать: методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Уметь: использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Владеть: способностью использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.	Знать: все методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Уметь: использовать все методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Владеть: способностью использовать все методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.
ПК-7 / начальны	ПК - 7.1 - использует	Знать: основные средства	Знать: средства педагогической	Знать: все средства педагогической

<p>й, основной</p>	<p>средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводит консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции (для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции))</p>	<p>педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся. Уметь: использовать основные средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации. Владеть: способностью использовать основные средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p>	<p>поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся. Уметь: использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации. Владеть: способностью использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p>	<p>поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся. Уметь: использовать все средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации. Владеть: способностью использовать все средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p>
	<p>ПК-7.2 - оформляет методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, строит профессиональное общение с соблюдением делового этикета</p>	<p>Знать: основные методические и учебно-методические материалы и требования научного и научно-публицистического стиля, методы профессионального общения. Уметь: оформлять основные методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, осуществлять профессиональное общение.</p>	<p>Знать: методические и учебно-методические материалы и требования научного и научно-публицистического стиля, методы профессионального общения. Уметь: оформлять методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, осуществлять профессиональное общение. Владеть: способностью</p>	<p>Знать: все методические и учебно-методические материалы и требования научного и научно-публицистического стиля, методы профессионального общения. Уметь: оформлять все методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, осуществлять профессиональное общение. Владеть: способностью оформлять все методические и учебно-</p>

		<p>Владеть: способностью оформлять основные методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета</p>	<p>оформлять методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета</p>	<p>методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета</p>
	<p>ПК-7.3 - ведет учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывает персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации</p>	<p>Знать: основные правила ведения учебной и планирующей документации на бумажных и электронных носителях, обработки персональных данных. Уметь: вести основную учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные. Владеть: способностью вести основную учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации</p>	<p>Знать: правила ведения учебной и планирующей документации на бумажных и электронных носителях, обработки персональных данных. Уметь: вести учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные. Владеть: способностью вести учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации</p>	<p>Знать: все правила ведения учебной и планирующей документации на бумажных и электронных носителях, обработки персональных данных. Уметь: вести всю учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные. Владеть: способностью вести всю учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации</p>

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 основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Природа и сущность этики.	УК-3, ПК-1, ПК-7	Практическое занятие №1, СРС	Тестовые задания	№ 1-15	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№1	
2	Корпоративная культура и этика.	УК-3, ПК-7	Практическое занятие №2, СРС	Тестовые задания	№ 16-30	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№2	
3	Психологические основы общения	УК-3, ПК-7	Практическое занятие №3, СРС	Задание для деловой игры	№ 1	Согласно табл. 7.2
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	УК-3, ПК-7	Практическое занятие №4, СРС	Тестовые задания	№ 31-45	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 3	
5	Основные формы делового общения.	УК-3, ПК-7	Практическое занятие №5, СРС	Тестовые задания	№ 46-60	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 4	
6	Этикет в профессиональном общении.	УК-3, ПК-7	Практическое занятие №6, СРС	Тестовые задания	№ 61-75	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 5	
7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	УК-3, ПК-7	Практическое занятие №7, СРС	Тестовые задания	№ 76-90	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 6	

8	Этические нормы руководителя.	УК-3, ПК-7	ПК-1,	Практическое занятие № 8, СРС	Темы рефератов	№1 - 48	Согласно табл. 7.2
9	Служебный этикет при устройстве на работу	УК-3, ПК-7	ПК-1,	Практическое занятие № 9, СРС	Вопросы для коллоквиума	№ 1 - 57	Согласно табл. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Тестовые задания к теме № 1. Природа и сущность этики

1. Что понимается под этикетом?

а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе б) культурная и правильная речь в) правила поведения за столом г) умение избегать конфликтов

2. Какую из формулировок Кант указывает в своем категорическом императиве?

а) поступай так, как бы ты хотел, чтобы поступали по отношению к тебе б) поступай только в соответствии со своими желаниями и потребностями в) поступай так, чтобы удовлетворять свои потребности

3. Что такое совесть?

а) чувство вины за что-либо б) самооценка человеком своих поступков с точки зрения общепринятой или корпоративной этики в) совокупность этических норм поведения

4. Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:

а) нормы б) вина в) мораль

Вопросы для коллоквиума по теме 1 «Природа и сущность этики»

1. Считаете ли Вы, что мораль – основная категория этики?

2. Являются ли социальные функции этики неизменными во все времена?

3. Каков идеальный образ современного делового человека?

Вопросы для коллоквиума по теме 2 «Корпоративная культура и этика»

1. Каковы, на ваш взгляд, основные критерии для оценки состояния корпоративной культуры?

2. Каковы основные функции корпоративной культуры?

3. В чем заключаются особенности делового общения в многонациональных корпорациях?

Ситуационные задачи

Задача 1.

Представьте, что вы работаете администратором в гостинице «Аврора». На совещании руководитель раскритиковал работу одного из сотрудников Сергеева Н. Этот сотрудник был человеком вспыльчивым, он достаточно резко ответил своему начальнику, сказав, что считает его критику несправедливой, и покинул присутствующих, хлопнув дверью. После этого случая отношения между руководителем и подчиненным долгое время оставались натянутыми. Проанализируйте ситуацию. *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

Темы рефератов по теме № 2 «Корпоративная культура и этика»

1. Корпоративная культура и ее функции. разрешения конфликтов.

2. Критерии оценки состояния корпоративной культуры.

3. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности.
4. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации
5. Имидж и самопрезентация в деловом общении».

Деловая игра по теме № 3 «Психологические основы общения»

Представьте себе, что Вы – директор туристической компании «Курск туризм». У Вас есть заместитель. От вашей совместной деятельности, взаимодействия во многом зависит успех дела. Ниже приводятся основные заповеди, которыми вам и вашему заместителю следует руководствоваться в рамках деловых отношений.

Заповеди для вас как руководителя:

1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел.
2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы.
3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту.

Заповеди для вашего заместителя:

1. Действовать в духе отсутствующего руководителя. Не надо видеть в замещительстве шанс для проведения собственной политики.
2. Секретность. Необходимо хранить молчание обо всех происшествиях в подразделении. Конечно, заместитель не обязан скрывать ставшие ему известными факты, связанные с уголовными преступлениями.
3. Честность и благородство. Заместитель не должен использовать полученную им во время замещительства информацию ради собственной карьеры.
4. Ориентация на окончание сроков замещительства. Заместитель должен зафиксировать в рабочем дневнике все существенные дела и полностью информировать о них руководителя по его возвращении, чтобы тот мог без промедления приступить к работе.

Со всеми ли заповедями вы согласны? Как вы считаете, что еще нужно добавить к ним ради пользы дела? От каких заповедей, на ваш взгляд, можно или нужно отказаться и почему?

Разработайте план деятельности Вашей туристической компании на год. Какие направления деятельности для Вас являются самыми важными?

Пример вопросов для самостоятельной работы по теме «Этические нормы руководителя»:

1. Основные нормы и правила поведения руководителя на работе.
2. Этикет руководителя во время служебных совещаний.
3. Психология индивидуального стиля управления.
4. Этика деловых отношений.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых

заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно - ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

1. Задание в закрытой форме:

Прочитайте и выберите правильный ответ:

1. Что понимается под этикетом?

- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
- б) культурная и правильная речь;
- в) правила поведения за столом;
- г) умение избегать конфликтов.

2. Задание в открытой форме:

Убеждение – это

3. Задание на установление правильной последовательности.

Установите последовательность:

Деловое общение – _____ коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных _____, нормах и правилах делового _____ и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами для получения взаимовыгодных результатов.

А. форма .

Б. принципах.

В. этикета.

4. Задание на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Когнитивная психология –	А. мозговой штурм, синектика, маевтика, индуцирование психоинтеллектуальной деятельности.
2. Фрустрация –	Б. способ группового решения проблемных задач, основанный на методе свободного ассоциирования, с целью получения максимально возможного количества новых идей и поиска правильного решения
3. Методы коллективного творчества:	В. психическое состояние человека, вызываемое объективными непреодолимыми трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи.
4. Мозговой штурм –	Г. научное направление, которое изучает процесс восприятия, переработки и хранения информации человеком.

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, В, Г.

- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 -

Компетентностно-ориентированная задача:

Представьте, что вы работаете администратором в гостинице «Аврора» г. Курска. Менеджер Татьяна Н. Вашей гостиницы хотела бы спокойно, планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим генеральным директором. Как правило, бывает так, что она работает в компании, наработывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с главным руководителем (с нижними звеньями этого не происходит), какое-то время доказывает свою точку зрения, но часто эмоционально (то, что ей кажется элементарным, не понимается руководителем), и тогда она разворачивается и уходит. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно добиваться своего.

Задание. Смоделировать ситуацию и поговорите с генеральным директором с тем, чтобы убедить его, не теряя с ним эмоционального контакта, а также контроля над своими чувствами.

- 1)
- 2)
- 3)

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие № 1. С. Типовые задачи	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.	5	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 2 . С. Типовые задачи.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена	5	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 3. Деловая игра.	2	Неудовлетворительное выполнение задания деловой игры	5	Отличное выполнение задания деловой игры
Практическое занятие № 4. С. Типовые задачи	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.	5	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 5. С. Типовые задачи	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.	5	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 6. Вопросы дискуссии.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена	5	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 7. С. Типовые задачи .	2	Доля правильных ответов на	5	Доля правильных ответов на задания в

		задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена		тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 8. Реферат	2	Неудовлетворительное выполнение реферата	5	Отличное выполнение реферата и его успешная защита
Практическое занятие № 9. Коллоквиум.	2	Неудовлетворительные ответы на вопросы коллоквиума	5	Отличные, полные ответы на вопросы коллоквиума
СРС	6	Выполнил задания для СРС, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания для СРС, доля правильных ответов более 50%
Итого:	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого:	24		100	

Для промежуточной аттестации, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 60 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры [Текст] : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2019. - 315 с. - (Авторский учебник). - ISBN 978-5-534-07951-7 : 889.02 р.
2. Кислицына, И. Г. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 : Б. ц.

3. Козьяков, Р. В. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : учебник / Р.В. Козьяков. - М.: Директ-Медиа, 2015. - Ч. 1. Психология. - 358 с. - Режим доступа : biblioclub.ru.

5.2 Дополнительная учебная литература

4. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: Форум: Инфра-М, 2015. – 304 с.

5. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Текст]: учебник / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА – М, 2008. – 295 с.

1. Деловое общение. Деловой этикет [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов. / сост.: И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2005. – 431 с.

2. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / сост. И.Н. Кузнецов. – М.: Юнити, 2006. – 431 с.

3. Ковальчук, А.С. Корпоративная культура делового общения. Главные правила общения [Текст]: учеб. пособие / А.С. Ковальчук. – М.: Дашков и К, 2007. – 300 с.

4. Макаров, Б.В. Деловой этикет [Текст]: учеб. пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов н / Д: Феникс, 2010. – 316 с.

5. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник / под редакцией В. Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.- 415 с.

6. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учебник / Л.Д. Столяренко. – Р.-на -Д., Феникс, 2006. - 416 с.

7. Титова, Л.Г. Деловое общение [Текст]: учеб. пособие / Л.Г. Титова. – М.: Юнити, 2006.

8.3 Перечень методических указаний

1. Психология делового общения [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология делового общения» очной и заочной форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Т. Ю. Копылова. - Электрон. текстовые дан. (349 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2018. - 23 с. - Б. ц.

2. Психология делового общения [Электронный ресурс] : методические рекомендации к практическим занятиям студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология делового общения» / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Т. Ю. Копылова. - Электрон. текстовые дан. (375 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2018. - 20 с. - Б. ц.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал.

Известия Юго-Западного государственного университета

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

Вопросы психолингвистики
Менеджмент в России и за рубежом
Проблемы управления
Психопедагогика в правоохранительных органах
Советник в сфере образования
Социологические исследования
Университетская книга
Юридическая психология

На кафедре коммуникологии и психологии есть коллекция научно-документальных фильмов, посвященных психологии профессиональной деятельности, управлению группой («Управление персоналом», «Менеджмент, маркетинг и экономика образования», «Изменение убеждений»).

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека elibrary: <http://elibrary.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Перечень информационных технологий

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ).
2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспересс-диагностики суицидального риска.
3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспересс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека».
4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус.
5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ».
6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система.
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем).
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспересс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы.
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра.
10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла.
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта.
12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга.
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений.
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются **практические занятия**.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе **подготовки к зачету** студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

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

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Ноутбук ASUS X50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWO G580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocus IN 124+(39945.45), диктофон цифровой Sony ICD-PX312F, видеочамера Флеш Panasonic HC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная Green Laser Jet Pro 200 Color.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики
и межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)

О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и деловой этикет
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

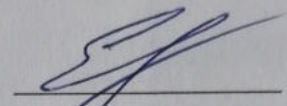
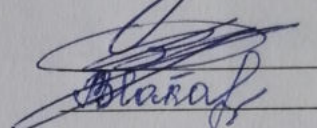
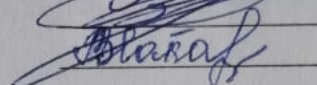
направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело»
наименование направленности (профиля, специализации)

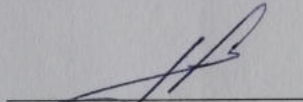
форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 «Гостиничное дело», на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № 7 от 25.02.2020 г.).

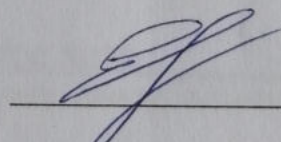
Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1 31 августа 2020 г. (наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,
доц. кандидат психологических наук
Разработчики программы:
доцент кафедры КиП
Директор научной библиотеки

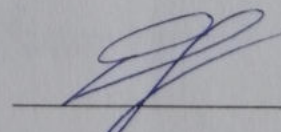
 Е.А. Никитина
 О.В. Чернышова
 В.Г. Макаровская

Согласовано: на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «31» августа 2020 г. протокол №1.
Зав. кафедрой истории и социально-культурного сервиса, проф., док.истор.наук  Н.Е. Горюшкина

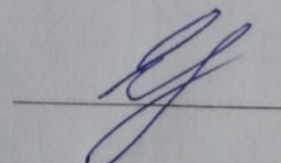
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02, 2020 г., на заседании кафедры КиП №1 от 25.02.2020.
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук

 Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «26» 02, 2021 г., на заседании кафедры КиП №1 от 26.02.2021.
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук

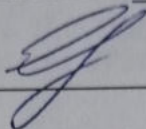
 Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02, 2022 г., на заседании кафедры КиП №1 от 28.02.2022.
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук

 Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 от «27» 02 2023 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2023 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой _____



Е.А. Киселева

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол №__ от «__» ____ 20__ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «__» __ 20__ г., протокол №__.

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол №__ от «__» ____ 20__ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «__» __ 20__ г., протокол №__.

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол №__ от «__» ____ 20__ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «__» __ 20__ г., протокол №__.

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета, протокол №__ от «__» ____ 20__ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «__» __ 20__ г., протокол №__.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Повышение профессиональной психологической культуры студентов как важнейшей составляющей общекультурной и общегуманитарной подготовки специалиста, формирование моральных критериев, принципов, нравственных параметров в отношениях с клиентами, руководством компаний, государством и обществом, развитие осознанного и ответственного отношения к межличностному взаимодействию в контексте организационно-управленческих отношений с учетом норм поведения, этических правил, обусловленных культурными традициями.

1.2 Задачи дисциплины

Основными задачами изучения учебной дисциплины являются: овладение знаниями социально-психологических закономерностей профессионального общения, факторами, лежащими в основе конфликтов, и способами разрешения конфликтных ситуаций; ознакомление со способами эффективной организации делового общения в условиях профессиональной деятельности с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера; овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры; ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе профессионального общения; овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности, направленными на установление контакта с клиентом в сервисных организациях и на удовлетворение его потребностей; овладение понятийным аппаратом, описывающим психологические аспекты конфликтов и управления ими; воспитание этической культуры и привитие деловых качеств; развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения деловых целей, умение вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели, планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов, разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды, пользоваться методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания, использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить

консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции (для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции)).

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-3	способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК 3.1 – вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Знать: социальные роли в команде, стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Уметь: определять социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Владеть: способностью определять социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
		УК 3.2 – планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов	Знать: методы работы в команде с учетом интересов и особенностей поведения группы. Уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения группы. Владеть: способностью планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения группы
		УК 3.3 – разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	Знать: методы разрешения конфликтов при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Уметь: разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Владеть: способностью разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
		УК 3.4 – организует	Знать: методы организации

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	дискуссии и обсуждения результатов работы команды. Уметь: организовать дискуссию и обсуждение результатов работы команды. Владеть: способностью организовать дискуссию и обсудить результаты работы команды
		УК 3.5 –планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Знать: методы планирования командной работы и распределения поручений. Уметь: планировать командную работу и распределять поручения. Владеть: способностью планировать командную работу и распределять поручения
ПК-1	способен к организации и координации производственно-технологической деятельности предприятия размещения (питания)	ПК-1.1 - пользуется методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса	Знать: методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса.
		ПК-1.2- обладает навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса	Знать: методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			деятельности гостиничного комплекса.
		ПК- 1.3 - применяет методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса	Знать: методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Уметь: использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса
		ПК- 1.4 - пользуется методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания	Знать: методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания. Уметь: использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания.
		ПК-1.5- обладает навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания	Знать: методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Уметь: использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			питания.
		ПК-1.6- применяет методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания	<p>Знать: методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.</p> <p>Уметь: использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.</p> <p>Владеть: способностью использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.</p>
ПК-7	способен к разработке и использованию педагогических технологий в профессиональной деятельности	ПК - 7.1 - использует средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводит консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции (для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции))	<p>Знать: средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся.</p> <p>Уметь: использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p> <p>Владеть: способностью использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p>
		ПК-7.2 - оформляет методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического	<p>Знать: методические и учебно-методические материалы и требования научного и научно-публицистического стиля, методы профессионального общения.</p> <p>Уметь: оформлять методические</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		стиля, строит профессиональное общение с соблюдением делового этикета	и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, осуществлять профессиональное общение. Владеть: способностью оформлять методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета
		ПК-7.3 - ведет учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывает персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации	Знать: правила ведения учебной и планирующей документации на бумажных и электронных носителях, обработки персональных данных. Уметь: вести учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные. Владеть: способностью вести учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и деловой этикет» является элективной дисциплиной, входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело». Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

		его последствия. Способы разрешения конфликтов
3	Основные формы делового общения. Этикет в профессиональном общении.	Основные формы делового общения. Первый контакт. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания. Понятия «этика» и «этикет». Основные правила профессионального этикета. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Психологические детерминанты имиджа делового человека.
4	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения. Этические нормы руководителя. Служебный этикет при устройстве на работу	Принципы профессионального общения. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства. Умение слушать в деловом общении. Основные нормы и правила поведения руководителя на работе. Этикет руководителя во время служебных совещаний. Психология индивидуального стиля управления. Устройство на работу: нормы, правила, манера поведения. Этика составления резюме и письма с просьбой о приеме на работу.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра).	Компетенции
		Лек, час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Природа и сущность этики. Корпоративная культура и этика.	0	-	1	У-1, У-2, У-4, У-6, МУ-1	Т.З. 1. С.З.1 1-2 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
2	Психологические основы общения. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	0	-	2	У-1, У-2, У-6, МУ-1	Деловая игра. 3-4 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
3	Основные формы делового общения. Этикет в профессиональном общении.	0	-	3	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-11, МУ-1	Реферат. 5-6 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7
4	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения. Этические нормы руководителя. Служебный этикет при устройстве на работу	0	-	4	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1, МУ-2	Коллоквиум. 7-8 недели	УК-3, ПК-1, ПК-7

Т.З - тестовое задание, С.З. – ситуационная задача, Р – реферат.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

3. Объем дисциплины 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 (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы, (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	8
в том числе:	
лекции	0
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	59,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Природа и сущность этики. Корпоративная культура и этика.	Профессиональная этика и культура. Этика, мораль, нравственность в деловом общении. Профессиональная культура и этика. Этическая ориентация цивилизованного делового человека. Корпоративная культура и ее функции. разрешения конфликтов. Критерии оценки состояния корпоративной культуры. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации
2	Психологические основы общения. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	Общение: понятие, функции, характеристики, типы. Перцептивная сторона общения. Коммуникационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Взаимоотношения на работе. Конфликт и его структура. Типология конфликта. Модель конфликтного процесса и

4.2.1 Практические работы

Таблица 4.2.1 – Практические работы

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Природа и сущность этики. Корпоративная культура и этика.	2
2	Психологические основы общения. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	2
3	Основные формы делового общения. Этикет в профессиональном общении.	2
4	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения. Этические нормы руководителя. Служебный этикет при устройстве на работу	2
Итого:		8

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Природа и сущность этики.	1-2 неделя	6
2	Корпоративная культура и этика.	3-4 неделя	6
3	Психологические основы общения.	5-6 неделя	6
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	7-8 неделя	6
5	Основные формы делового общения.	9-10 неделя	6
6	Этикет в профессиональном общении.	11-12 неделя	6
7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.	13-14 неделя	8
8	Этические нормы руководителя.	15-16 неделя	8
9	Служебный этикет при устройстве на работу	17-18 неделя	7,9
Итого:			59,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и

данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- заданий для самостоятельной работы;

- вопросов к зачету;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с экспертами и специалистами Комитета по труду и занятости населения Курской области.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1.	Природа и сущность этики. Корпоративная культура и этика.	Решение ситуативных задач	2
2.	Психологические основы общения. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	Деловая игра	2
3.	Основные формы делового общения. Этикет в профессиональном общении.	Метод анализа конкретных ситуаций	2
Итого:			6

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-3 - способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Психология деловых коммуникаций. Управление персоналом гостиничного предприятия. Профессиональная этика и деловой этикет		Управление человеческими ресурсами
ПК-1 - способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Психология деловых коммуникаций. Профессиональная этика и деловой этикет		Производственная преддипломная практика. Производственная организационно-управленческая практика
ПК-7 - способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Психология деловых коммуникаций. Профессиональная этика и деловой этикет		Производственная преддипломная практика. Педагогические технологии в профессиональной деятельности. Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности. Производственная педагогическая практика. Производственная организационно-управленческая практика

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

Код компетенции/ этап (указываются название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-3 / начальный, основной	УК 3.1 – вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для	Знать: основные социальные роли в команде, стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Уметь: определять основные	Знать: социальные роли в команде, стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Уметь: определять социальные роли в	Знать: все социальные роли в команде, стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Уметь: определять все социальные роли в

достижения поставленной цели	социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Владеть: способностью определять основные социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	команде, вырабатывать стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Владеть: способностью определять социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	команде, вырабатывать стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Владеть: способностью определять социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	команде, вырабатывать стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. Владеть: способностью определять все социальные роли в команде, вырабатывать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
УК 3.2 – планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов	Знать: основные методы работы в команде с учетом интересов и особенностей поведения группы. Уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом основных интересов, особенностей поведения группы. Владеть: способностью планировать и корректировать работу команды с учетом основных интересов, особенностей поведения группы	Знать: методы работы в команде с учетом интересов и особенностей поведения группы. Уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения группы. Владеть: способностью планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения группы	Знать: все методы работы в команде с учетом интересов и особенностей поведения группы. Уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения группы. Владеть: способностью планировать и корректировать работу команды с учетом всех интересов, особенностей поведения группы	Знать: все методы работы в команде с учетом интересов и особенностей поведения группы. Уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом всех интересов, особенностей поведения группы. Владеть: способностью планировать и корректировать работу команды с учетом всех интересов, особенностей поведения группы
УК 3.3 – разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	Знать: основные методы разрешения конфликтов при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Уметь: разрешать конфликты при деловом общении на основе учета основных интересов всех сторон. Владеть:	Знать: методы разрешения конфликтов при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Уметь: разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Владеть:	Знать: все методы разрешения конфликтов при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Уметь: разрешать конфликты при деловом общении на основе учета всех участников. Владеть: способностью разрешать конфликты при деловом общении на	Знать: все методы разрешения конфликтов при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. Уметь: разрешать конфликты при деловом общении на основе учета всех участников. Владеть: способностью разрешать конфликты при деловом общении на

		способностью разрешать конфликты при деловом общении на основе учета основных интересов всех сторон	способностью разрешать конфликты при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	основе учета интересов всех участников.
	УК 3.4 – организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	Знать: основные методы организации дискуссии и обсуждения результатов работы команды. Уметь: организовать дискуссию и обсуждение основных результатов работы команды. Владеть: способностью организовать дискуссию и обсудить основные результаты работы команды	Знать: методы организации дискуссии и обсуждения результатов работы команды. Уметь: организовать дискуссию и обсуждение результатов работы команды. Владеть: способностью организовать дискуссию и обсудить результаты работы команды	Знать: все методы организации дискуссии и обсуждения результатов работы команды. Уметь: организовать дискуссию и обсуждение всех результатов работы команды. Владеть: способностью организовать дискуссию и обсудить все результаты работы команды
	УК 3.5 – планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Знать: основные методы планирования командной работы и распределения поручений. Уметь: планировать основную командную работу и распределять поручения. Владеть: способностью планировать основную командную работу и распределять поручения	Знать: методы планирования командной работы и распределения поручений. Уметь: планировать командную работу и распределять поручения. Владеть: способностью планировать командную работу и распределять поручения	Знать: все методы планирования командной работы и распределения поручений. Уметь: планировать всю командную работу и распределять поручения. Владеть: способностью планировать всю командную работу и распределять поручения
ПК-1 / начальн ый, основной	ПК-1.1 - пользуется методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного	Знать: основные методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать основные методики	Знать: методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать методики стратегического и	Знать: все методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать все методики стратегического и ситуационного анализа

	<p>комплекса</p>	<p>стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать основные методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса.</p>	<p>ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса.</p>	<p>и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать все методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса.</p>
<p>ПК-1.2- обладает навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса</p>	<p>Знать: основные методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать основные методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать основные методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса.</p>	<p>Знать: методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса.</p>	<p>Знать: все методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Уметь: использовать все методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать все методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса.</p>	
<p>ПК- 1.3 - применяет методы организационной диагностики и организационного проектирования</p>	<p>Знать: основные методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Уметь: использовать</p>	<p>Знать: методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Уметь: использовать методы</p>	<p>Знать: все методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Уметь: использовать все методы</p>	

	<p>я гостиничного комплекса</p>	<p>основные методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать основные методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса</p>	<p>организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса</p>	<p>организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Владеть: способностью использовать все методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса</p>
	<p>ПК- 1.4 - пользуется методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания</p>	<p>Знать: основные методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания. Уметь: использовать основные методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать основные методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания.</p>	<p>Знать: методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания. Уметь: использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания.</p>	<p>Знать: все методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания. Уметь: использовать все методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать все методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятия питания.</p>
	<p>ПК-1.5- обладает навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности</p>	<p>Знать: основные методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия. Уметь: использовать</p>	<p>Знать: методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия. Уметь: использовать</p>	<p>Знать: все методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия. Уметь: использовать все методы создания и ведения баз данных по</p>

	предприятия питания	основные методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать основные методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания.	методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания.	различным показателям деятельности предприятия питания. Владеть: способностью использовать все методы создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания.
	ПК-1.6- применяет методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания	Знать: основные методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Уметь: использовать основные методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Владеть: способностью использовать основные методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.	Знать: методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Уметь: использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Владеть: способностью использовать методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.	Знать: все методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Уметь: использовать все методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания. Владеть: способностью использовать все методы организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания.
ПК-7 / начальным, основной	ПК - 7.1 - использует средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессиональ	Знать: основные средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся. Уметь: использовать	Знать: средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся. Уметь: использовать	Знать: все средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся. Уметь: использовать все средства педагогической

	<p>ного развития обучающихся, проводит консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции (для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции))</p>	<p>основные средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации. Владеть: способностью использовать основные средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p>	<p>педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации. Владеть: способностью использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p>	<p>поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации. Владеть: способностью использовать все средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации.</p>
	<p>ПК-7.2 - оформляет методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, строит профессиональное общение с соблюдением делового этикета</p>	<p>Знать: основные методические и учебно-методические материалы и требования научного и научно-публицистического стиля, методы профессионального общения. Уметь: оформлять основные методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, осуществлять профессиональное общение. Владеть: способностью оформлять основные методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного</p>	<p>Знать: методические и учебно-методические материалы и требования научного и научно-публицистического стиля, методы профессионального общения. Уметь: оформлять методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, осуществлять профессиональное общение. Владеть: способностью оформлять методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического</p>	<p>Знать: все методические и учебно-методические материалы и требования научного и научно-публицистического стиля, методы профессионального общения. Уметь: оформлять все методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, осуществлять профессиональное общение. Владеть: способностью оформлять все методические и учебно-методические материалы с учетом требований научного и научно-публицистического стиля, строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета</p>

		и научно-публицистического стиля, строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета	стиля, строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета	
	ПК-7.3 - ведет учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывает персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации	Знать: основные правила ведения учебной и планирующей документации на бумажных и электронных носителях, обработки персональных данных. Уметь: вести основную учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные. Владеть: способностью вести основную учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации	Знать: правила ведения учебной и планирующей документации на бумажных и электронных носителях, обработки персональных данных. Уметь: вести учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные. Владеть: способностью вести учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации	Знать: все правила ведения учебной и планирующей документации на бумажных и электронных носителях, обработки персональных данных. Уметь: вести всю учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные. Владеть: способностью вести всю учебную и планирующую документацию на бумажных и электронных носителях, обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации

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 основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№	Раздел (тема)	Код	Технология	Оценочные средства	Описание
---	---------------	-----	------------	--------------------	----------

п\п	дисциплины	контролируемо й компетенции (или ее части)	формировани я	наименовани е	№№ задани й	шкал оценивани я
1.	Природа и сущность этики. Корпоративная культура и этика.	УК-3, ПК-1, ПК-7	Практическое занятие №1, СРС	Тестовые задания	№ 1-15	Согласно табл. 7.2
				Ситуационна я задача	№1	
2	Психологические основы общения. Взаимоотношени я на работе. Конфликты и способы их разрешения	УК-3, ПК-1, ПК-7	Практическое занятие №2, СРС	Задание для деловой игры	№ 1	Согласно табл. 7.2
3	Основные формы делового общения. Этикет в профессионально м общении.	УК-3, ПК-1, ПК-7	Практическое занятие №3, СРС	Темы рефератов	№ 1 - 48	Согласно табл. 7.2
4	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения. Этические нормы руководителя. Служебный этикет при устройстве на работу	УК-3, ПК-1, ПК-7	Практическое занятие №4, СРС	Вопросы для коллоквиума	№ 1 - 57	Согласно табл. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Тестовые задания к теме № 1. Природа и сущность этики

1. Что понимается под этикетом?

а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе б) культурная и правильная речь в) правила поведения за столом г) умение избегать конфликтов

2. Какую из формулировок Кант указывает в своем категорическом императиве?

а) поступай так, как бы ты хотел, чтобы поступали по отношению к тебе б) поступай только в соответствии со своими желаниями и потребностями в) поступай так, чтобы удовлетворять свои потребности

3. Что такое совесть?

а) чувство вины за что-либо б) самооценка человеком своих поступков с точки зрения общепринятой или корпоративной этики в) совокупность этических норм поведения

4. Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:

а) нормы б) вина в) мораль

Вопросы для коллоквиума по теме 1 «Природа и сущность этики»

1. Считаете ли Вы, что мораль – основная категория этики?
2. Являются ли социальные функции этики неизменными во все времена?
3. Каков идеальный образ современного делового человека?

Вопросы для коллоквиума по теме 2 «Корпоративная культура и этика»

1. Каковы, на ваш взгляд, основные критерии для оценки состояния корпоративной культуры?
2. Каковы основные функции корпоративной культуры?
3. В чем заключаются особенности делового общения в многонациональных корпорациях?

Ситуационные задачи

Задача 1.

Представьте, что вы работаете администратором в гостинице «Аврора». На совещании руководитель раскритиковал работу одного из сотрудников Сергеева Н. Этот сотрудник был человеком вспыльчивым, он достаточно резко ответил своему начальнику, сказав, что считает его критику несправедливой, и покинул присутствующих, хлопнув дверью. После этого случая отношения между руководителем и подчиненным долгое время оставались натянутыми. Проанализируйте ситуацию. *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

Темы рефератов по теме № 2 «Корпоративная культура и этика»

1. Корпоративная культура и ее функции. разрешения конфликтов.
2. Критерии оценки состояния корпоративной культуры.
3. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности.
4. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации
5. Имидж и самопрезентация в деловом общении».

Деловая игра по теме № 3 «Психологические основы общения»

Представьте себе, что Вы – директор туристической компании «Курск туризм». У Вас есть заместитель. От вашей совместной деятельности, взаимодействия во многом зависит успех дела. Ниже приводятся основные заповеди, которыми вам и вашему заместителю следует руководствоваться в рамках деловых отношений.

Заповеди для вас как руководителя:

1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел.
2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы.
3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту.

Заповеди для вашего заместителя:

1. Действовать в духе отсутствующего руководителя. Не надо видеть в замещительстве шанс для проведения собственной политики.
2. Секретность. Необходимо хранить молчание обо всех происшествиях в подразделении. Конечно, заместитель не обязан скрывать ставшие ему известными факты, связанные с уголовными преступлениями.

3. Честность и благородство. Заместитель не должен использовать полученную им во время замещения информацию ради собственной карьеры.

4. Ориентация на окончание сроков замещения. Заместитель должен зафиксировать в рабочем дневнике все существенные дела и полностью информировать о них руководителя по его возвращении, чтобы тот мог без промедления приступить к работе.

Со всеми ли заповедями вы согласны? Как вы считаете, что еще нужно добавить к ним ради пользы дела? От каких заповедей, на ваш взгляд, можно или нужно отказаться и почему?

Разработайте план деятельности Вашей туристической компании на год. Какие направления деятельности для Вас являются самыми важными?

Пример вопросов для самостоятельной работы по теме «Этические нормы руководителя»:

1. Основные нормы и правила поведения руководителя на работе.
2. Этикет руководителя во время служебных совещаний.
3. Психология индивидуального стиля управления.
4. Этика деловых отношений.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно - ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня

сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

1. Задание в закрытой форме:
Прочитайте и выберите правильный ответ:

1. Что понимается под этикетом?
- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
 - б) культурная и правильная речь;
 - в) правила поведения за столом;
 - г) умение избегать конфликтов.

2. Задание в открытой форме:
Убеждение – это

3. Задание на установление правильной последовательности.
Установите последовательность:

Деловое общение – _____ коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных _____, нормах и правилах делового _____ и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами для получения взаимовыгодных результатов.

- А. форма .
- Б. принципах.
- В. этикета.

4. Задание на установление соответствия.
Установите соответствие между термином и определением:

1. Когнитивная психология –	А. мозговой штурм, синектика, маевтика, индуцирование психоинтеллектуальной деятельности.
2. Фрустрация –	Б. способ группового решения проблемных задач, основанный на методе свободного ассоциирования, с целью получения максимально возможного количества новых идей и поиска правильного решения
3. Методы коллективного творчества:	В. психическое состояние человека, вызываемое объективными непреодолимыми трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи.
4. Мозговой штурм –	Г. научное направление, которое изучает процесс восприятия, переработки и хранения информации человеком.

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, В, Г.

- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 -

Компетентностно-ориентированная задача:

Представьте, что вы работаете администратором в гостинице «Аврора» г. Курска. Менеджер Татьяна Н. Вашей гостиницы хотела бы спокойно,

планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим генеральным директором. Как правило, бывает так, что она работает в компании, зарабатывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с главным руководителем (с нижними звеньями этого не происходит), какое-то время доказывает свою точку зрения, но часто эмоционально (то, что ей кажется элементарным, не понимается руководителем), и тогда она разворачивается и уходит. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно добиваться своего.

Задание. Смоделировать ситуацию и поговорите с генеральным директором с тем, чтобы убедить его, не теряя с ним эмоционального контакта, а также контроля над своими чувствами.

- 1)
- 2)
- 3)

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие № 1. С. Типовые задачи	0	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.	5	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 2. Деловая игра.	0	Неудовлетворительное выполнение задания	5	Отличное выполнение задания

		деловой игры		деловой игры
Практическое занятие № 3. Реферат	0	Неудовлетворительное выполнение реферата	5	Отличное выполнение реферата и его успешная защита
Практическое занятие № 4. Коллоквиум.	0	Неудовлетворительные ответы на вопросы коллоквиума	5	Отличные, полные ответы на вопросы коллоквиума
СРС	0	Выполнил задания для СРС, доля правильных ответов менее 50%	16	Выполнил задания для СРС, доля правильных ответов более 50%
Итого:	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого:	0		100	

Для *промежуточной аттестации*, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 60 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Митрошенков, Олег Александрович. Деловые переговоры [Текст]: учебное пособие для академического бакалавриата/ О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2019. - 315 с.

2. Кислицына, И. Г. Психология делового общения: учебное пособие: [16+]/ И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с.: – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения: 28.09.2020). – Текст: электронный.

3. Козьяков, Р. В. Психология и педагогика: учебник/ Р.В. Козьяков. – Москва: Директ-Медиа, 2013. – Ч. 1. Психология. – 358 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=214208> (дата обращения: 28.09.2020). – Текст: электронный.

5.2 Дополнительная учебная литература

4. Кошева, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]: Учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. – М.: Форум: Инфра-М, 2015. – 304 с.

5. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Текст]: учебник / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА – М, 2008. – 295 с.

6. Деловое общение. Деловой этикет [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов. / сост.: И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2005. – 431 с.

7. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / сост. И.Н. Кузнецов. – М.: Юнити, 2006. – 431 с.

8. Ковальчук, А. С. Основы делового общения: учебное пособие/ А. С. Ковальчук. - М.: Дашков и К, 2007. - 300 с. - Текст: непосредственный.

9. Макаров, Б.В. Деловой этикет [Текст]: учеб. пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов н / Д: Феникс, 2010. – 316 с.

10. Психология и этика делового общения : учебник / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Текст : непосредственный.

11. Титова, Л. Г. Деловое общение: учебное пособие/ Л. Г. Титова. - М.: Юнити, 2006. - 271 с. - Текст: непосредственный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Психология делового общения [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология делового общения» очной и заочной форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Т. Ю. Копылова. - Электрон. текстовые дан. (349 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2018. - 23 с. - Б. ц.

2. Психология делового общения [Электронный ресурс] : методические рекомендации к практическим занятиям студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология делового общения» / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Т. Ю. Копылова. - Электрон. текстовые дан. (375 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2018. - 20 с. - Б. ц.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал.

Известия Юго-Западного государственного университета

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

Вопросы психолингвистики

Менеджмент в России и за рубежом

Проблемы управления

Психопедагогика в правоохранительных органах

Советник в сфере образования

Социологические исследования

Университетская книга

Юридическая психология

На кафедре коммуникологии и психологии есть коллекция научно-документальных фильмов, посвященных психологии профессиональной деятельности, управлению группой («Управление персоналом», «Менеджмент, маркетинг и экономика образования», «Изменение убеждений»).

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLibrary: <http://elibrary.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Перечень информационных технологий

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ).
2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспересс-диагностики суицидального риска.
3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспересс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека».
4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус.
5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ».
6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система.
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем).
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы.
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра.
10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла.
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта.
12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга.
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений.
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются **практические занятия**.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические

проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

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

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Ноутбук ASUS X50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWO G580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocus IN 124+(39945.45), диктофон цифровой Sony ICD-PX312F, видеокамера Флеш Panasonic HC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная Green Laser Jet Pro 200 Color.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую

техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			