



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ЭТИКА И ЭТИКЕТ**
 учебный блок Б1.В.ДВ.1.1 вариативная часть
 направление подготовки 43.03.02 Туризм
 профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»
 факультет «Туризм и гостеприимство»

Общая трудоемкость (в академических часах / 3Е)	108 часов / 3 3Е		
в том числе по формам обучения:	очная	очно-заочная	заочная
аудиторных из них:	52 часов	28 часов	12 часов
лекций	24 часа	12 часов	4 часа
практических	28 часов	16 часов	8 часов
в т.ч. интерактивных	16 часов	8 часов	-
самостоятельных на подготовку к зачету	56 часов	80 часов	92 часа
	-	-	4 часа
Форма промежуточной аттестации			
Зачет	7 семестр	7 семестр	4 курс



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

Лист 2 из 34

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин факультет «Туризма и гостеприимства»

Составитель рабочей учебной программы
доктор педагогических наук, профессор Г. С. Голошумова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры менеджмента и социально-экономических дисциплин
Протокол заседания от 30 августа 2016 г. № 1
Заведующий кафедрой С.К. Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туризма и гостеприимства С.П. Анзорова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы. Содержание курса направлено на получение студентами знаний о социальной природе деловых этических норм и правил, закреплении этических и этикетных правил делового межличностного взаимодействия, формировании профессионального поведения.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по видам деятельности: сервисная и организационно-управленческая.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

В структуре основной образовательной программы учебная дисциплина относится к вариативной части профессионального цикла, дисциплина по выбору студентов.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Менеджмент в туристской индустрии», «Деловое общение на втором иностранном языке», «Психология делового общения», «Туристские ресурсы Москвы и Московской области», а также успешного прохождения производственной практики.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать следующими *общекультурными* компетенциями:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и культурного взаимодействия (ОК-3);

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

общепрофессиональными компетенциями:

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК -3);

профессиональными компетенциями:

- способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- этические и этикетные нормы делового общения;
- ведущие приемы и техники делового общения;
- протокол ведения деловых встреч и переговоров;
- тактику ведения телефонных переговоров;
- основные требования, предъявляемые к деловой культуре работников.

уметь:

- оценивать происходящие в современном мире события, связанные с этическими и этикетными нормами делового взаимодействия;
- использовать знания по деловой этике и этикету в практической деятельности, соотнося стратегии поведения в деловых ситуациях с общепринятыми нравственными позициями;



- пользоваться современными методами психологии при анализе ситуаций делового взаимодействия;
- формировать атмосферу доверительного делового общения с собеседником;
- организовывать и вести переговорный процесс, телефонные переговоры в соответствии с требованиями деловой этики и этикета;
- применять методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;
- иметь практический опыт в:
 - в этике и культуре межличностного общения;
 - в этике делового и профессионального общения.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	по формам обучения		
	очно	очно-заочно	заочно
Аудиторные занятия (всего)	52	28	12
в том числе:			
- лекции	24	12	4
- практические и семинарские занятия	28	16	8
Самостоятельная работа студентов - всего	56	80	92
в том числе:			
- курсовая работа (проект)			
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	36		
- решение ситуационных задач, контрольных заданий			
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	14	8	6
- работа с литературой, источниками сети Интернет	6	18	26
- другие виды СРС		18	24
Вид промежуточной аттестации - зачет			4
Общая трудоемкость (в часах)	108	108	108
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	3	3	3



5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
1	Этика как наука и явление духовной культуры.	Предмет и категориальный аппарат этики. Уровни этического знания. История развития этических учений. Мораль как регулятор социального поведения. Историческое развитие нравственности. История развития этических учений. Сущность, структура и основные проблемы прикладной этики.
2	Профессиональная этика специалиста в области международных отношений.	Профессионально-этические представления в туристской деятельности (категории, нормы, принципы). Профессиональный имидж специалиста в области международных отношений. Профессиональные стандарты. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области международных отношений. Нравственные представления и моральные проблемы в мире бизнеса. Этика и социальная ответственность организаций.
3	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности.	Этика и этикет служебных взаимоотношений. Особенности публичного выступления и культура делового совещания. Культура деловой беседы и спора. Речевой этикет. Этикет приветствий и представлений. Культура делового общения по телефону. Стратегии письменных коммуникаций: деловое письмо. Визитная карточка в деловой коммуникации. Бизнес-подарок. Гостевой этикет и деловой протокол. Деловые приемы, их организация и проведение. Этика и этикет деловых переговоров. Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности. Особенности деловой этики и этикета зарубежных стран. Особенности межкультурной коммуникации в профессиональной сфере. Протокол делового приема. Этика и этикет деловых переговоров. Коммуникации в профессиональной сфере. Протокол делового приема. Этика и этикет деловых переговоров.



5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

Для очной формы обучения

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
1	Этика как наука и явление духовной культуры.	8	8	4		16	32
2	Профессиональная этика специалиста в области международных отношений	8	10	4		16	34
3	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности.	8	10	8	2	24	42
Общая трудоемкость (час)		24	28	16	2	56	108

Для очно-заочной формы обучения

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
1	Этика как наука и явление духовной культуры.	4	4	2		20	28
2	Профессиональная этика	4	4	2		30	38



	специалист а в области международных отношений						
3	Этикетные модели поведения в профессио- нальной деятельнос- ти.	4	8	4	2	30	42
Общая трудоемкость (час)		12	16	8	2	80	108

Для заочной формы обучения

№ п. п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактив- ные занятия	контрольные работы, зачеты		
1	Этика как наука и явление духовной культуры.	2	2			30	34
2	Профессио- нальная этика специалиста в области международн- ых отношений		2			30	32
3	Этикетные модели поведения в профессионал- ьной деятельности.	2	4			32	38
	зачет						4
Общая трудоемкость (час)		4	8			92	108

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Для очной формы обучения

Тема интерактивного занятия	Объем	Форма проведения	Используемые методики,
-----------------------------	-------	------------------	------------------------



	(час)		педагогические технологии
Мораль как регулятор социального поведения.	4	Круглый стол	«Микрофон» «Мозговой штурм»
Специфика невербального общения	4	Деловые и ролевые игры	Презентация домашнего задания «Блиц-опрос»
Конфликты в процессе межличностного общения	4	Кейс-технологии	«Защита проекта»
Специфика публичного выступления	4	Тренинг	Дебаты «Микрофон» Работа в малых группах
Всего	16		

Для очно-заочной формы обучения

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Мораль как регулятор социального поведения.	2	Круглый стол	«Микрофон» «Мозговой штурм»
Специфика невербального общения	2	Деловые и ролевые игры	Презентация домашнего задания «Блиц-опрос»
Конфликты в процессе межличностного общения	2	Кейс-технологии	«Защита проекта»
Специфика публичного выступления	2	Тренинг	Дебаты «Микрофон» Работа в малых группах
Всего	8		

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.

- Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины
- Материалы для подготовки обучающихся к семинарским занятиям
- Методические рекомендации по написанию рефератов
- Материалы для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию
- Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучения.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в федеральном государственном образовательном стандарте;



- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

- **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 60-74 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;
- **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 75-89 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;
- **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 90-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

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

Формируемые компетенции	Знания, умения, навыки	Средства оценки
<p>Формируемая компетенция:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и культурного взаимодействия (ОК-3); - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4); <p><i>общепрофессиональными</i></p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этические и этикетные нормы делового общения; - ведущие приемы и техники делового общения; - протокол ведения деловых встреч и переговоров; - тактику ведения телефонных переговоров; - основные требования, предъявляемые к деловой культуре работников. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать происходящие в современном мире события, связанные с этическими и 	<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи;



<p>компетенциями: - способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК -3); <i>профессиональными</i> компетенциями: - способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11).</p>	<p>этикетными нормами делового взаимодействия; - использовать знания по деловой этике и этикету в практической деятельности, соотнося стратегии поведения в деловых ситуациях с общепринятыми нравственными позициями; - пользоваться современными методами психологии при анализе ситуаций делового взаимодействия; - формировать атмосферу доверительного делового общения с собеседником; - организовывать и вести переговорный процесс, телефонные переговоры в соответствии с требованиями деловой этики и этикета; - применять методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; иметь практический опыт в: - в этике и культуре межличностного общения; - в этике делового и профессионального общения.</p>	<p>– самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. Этап 3. Проверка усвоения материала: – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.</p>
---	---	--

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

Описание показателей	
<p><u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний</p>	<p>- посещение лекционных и практических занятий; - ведение конспекта лекций</p>
<p><u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний</p>	<p>- правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; - обоснованное решение ситуационных задач; - наличие правильно выполненной самостоятельной работы</p>



<p>Этап 3: Проверка усвоения материала</p>	<ul style="list-style-type: none"> - степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; - успешность прохождения тестирования; - выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; - результаты зачета
<p>Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования</p>	
<p>Этап 1: Формирование базы знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%
<p>Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> - студент должен знать этические и этикетные нормы делового общения; ведущие приемы и техники делового общения; протокол ведения деловых встреч и переговоров; тактику ведения телефонных переговоров; основные требования, предъявляемые к деловой культуре работников с правильностью не менее 60%; - студент должен иметь способность оценивать происходящие в современном мире события, связанные с этическими и этикетными нормами делового взаимодействия; использовать знания по деловой этике и этикету в практической деятельности, соотнося стратегии поведения в деловых ситуациях с общепринятыми нравственными позициями; пользоваться современными методами психологии при анализе ситуаций делового взаимодействия; формировать атмосферу доверительного делового общения с собеседником; организовывать и вести переговорный процесс, телефонные переговоры в соответствии с требованиями деловой этики и этикета; применять методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности с правильностью не менее 60%; - студент имеет практический опыт в этике и культуре межличностного общения; в этике делового и профессионального общения с правильностью не менее 60%
<p>Этап 3: Проверка усвоения материала</p>	<ul style="list-style-type: none"> - тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений
<p>Описание шкал оценивания</p>	
<p>Оценивание результатов устных опросов на зачете</p>	<p>Ответ студента на зачете оценивается на: «зачтено» - если ответы на вопросы билета полные, изложены в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах, решение практических заданий к билету верное, выполнено без ошибок и</p>



	<p>последовательно; в ответах на вопросы билета имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок «не зачтено» - если не выполнены условия для получения оценки «зачтено».</p>	
Оценивание результатов работы в группе на практических занятиях	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче. 	
Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии	<p>Шкала оценивания:</p> <p>«Отлично» - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом.</p> <p>«Хорошо» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.</p> <p>«Удовлетворительно» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.</p> <p>«Неудовлетворительно» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.</p>	
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте.</p> <p>Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.</p> <p>Шкала оценивания при тестировании:</p> <p>«отлично» - 90-100% правильных ответов;</p> <p>«хорошо» - 75-89% правильных ответов;</p> <p>«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов;</p> <p>«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>	
Оценивание докладов, рефератов, эссе	1. Знание и понимание теоретического материала.	<ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.
	2. Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество



		различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;
	3. Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
	4. Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.
	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям 	

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

Решение тестовых заданий и контрольных срезов

Проводится два раза в течение семестра, с использованием информационных технологий или бумажных носителей.

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные правовые акты и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому студенту отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого студента 20 заданий определяются преподавателем путем случайной выборки из базы тестовых заданий. Оценка результатов тестирования производится компьютерной программой, результат выдается немедленно по окончании теста. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы.

При прохождении тестирования и выполнении контрольных срезов пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Написание докладов, рефератов

Темы докладов, рефератов предлагаются для выбора обучающимся в начале семестра. Тематика рефератов не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент



вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы. Критерии оценки письменных работ, включая объем, структуру, содержание, оформление и др., также доводятся до сведения обучающихся до начала выполнения работы.

Доклад должен состоять из введения, основной части и заключения, общим объемом 2-3 печатных страницы, продолжительностью не более 5-7 минут. Презентация состоит из 5-10 слайдов.

При выборе темы реферата обучающийся составляет план, который включает введение, основную часть и заключение. При этом следует учитывать особенности изложения материала в рефератах репродуктивных (рефератах-конспектах и рефератах-резюме) и продуктивных (рефератах-обзорах и рефератах-докладах) и не допускать дословной переписки текстов из учебников. Реферирование предполагает интеллектуальный творческий процесс, включающий осмысление текста, аналитико-синтетическое преобразование информации и создание нового текста. В конце работы приводится список использованной литературы.

Индивидуальный контроль на практическом занятии

Каждому студенту выдается свой собственный, узко сформулированный вопрос. Для ответа на вопрос отводится 5-10 минут. Ответ должен быть четким и кратким, содержащим все основные характеристики описываемого понятия, категории.

Самостоятельная внеаудиторная работа студента

Самостоятельная работа предполагает изучение обучающимися программного учебного материала во внеаудиторное время. Оценивание знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе СРС, может включать:

- работу с учебной литературой по темам, которые были предметом обсуждения на лекциях;
- изучение литературы при подготовке к семинарским занятиям;
- реферирование библиографических источников по вопросам, которые требуют самостоятельного освоения;
- выполнение контрольных заданий вовремя или после изучения темы;
- устные или письменные ответы на предлагаемые вопросы для самопроверки;
- подготовку итогового комплексного задания и др.

Промежуточный контроль

Промежуточный контроль проводится по окончании семестра, в котором изучается дисциплина, в соответствии с рабочим учебным планом по направлению подготовки – в форме зачета.

Преподаватель на вводной лекции (первом занятии) знакомит обучающихся академической группы с программой учебной дисциплины, в том числе с технологической картой дисциплины, порядком определения количества ЗЕ, графиком, формами и процедурой прохождения текущего контроля, а также примерными вопросами для подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль – это форма контроля теоретических знаний, полученных студентом в процессе изучения всей учебной дисциплины или ее части, и умения их применять в практической деятельности. Он должен учитывать выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины, в том числе самостоятельную работу, участие в семинарах, выполнение контрольных работ. Для повышения мотивации обучающихся к освоению образовательной программы путем более высокой дифференциации оценки их учебной работы применяется балльно-рейтинговая система.



Критерии оценки

Оценка за теоретические знания экзаменуемого выводится по оценкам за ответы на вопросы зачета (дополнительные вопросы) и определяется:

Ответ студента на зачете оценивается на:

«зачтено» - если ответы на вопросы билета полные, изложены в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах, решение практических заданий к билету верное, выполнено без ошибок и последовательно; в ответах на вопросы билета имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок
«не зачтено» - если не выполнены условия для получения оценки «зачтено».

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

8.4.1. Примерные вопросы для подготовки к зачету.

1. Этика – учение о морали и нравственности.
2. Происхождение морали и нравственная проблематика.
3. Роль этики в межличностном взаимодействии.
4. Этика и культура общения в конфуцианстве.
5. Этика и культура межличностного общения в буддизме и иудаизме.
6. Этика и культура межличностного общения в рамках христианства и мусульманства.
7. Ведущие тенденции развития российской деловой культуры.
8. Объективные и субъективные факторы, тормозящие развитие российской деловой культуры.
9. Социально-психологический и морально-этический портрет современного идеального делового человека.
10. Общепринятые манеры поведения в межличностных взаимодействиях.
11. Внешний вид сотрудника как профессиональный инструмент повышения качества услуг в гостиничном бизнесе.
12. Общие принципы построения межличностных взаимодействий и деловых отношений.
13. Социально-психологические закономерности в межличностном общении.
14. Рабочий этикет. Правила вручения подарков.
15. Этические нормы в деятельности организаций.
16. Этика межличностного общения руководителя.
17. Правила международной вежливости.
18. Всемирные кодексы поведения в бизнесе.
19. Особенности национальных стилей ведения переговоров.
20. Этика труда в гостиничном сервисе.
21. Этические основы презентации в гостиничном сервисе.
22. Нравственные требования к коммуникативной культуре в гостиничном сервисе.
23. Личностные качества сотрудников гостиниц.
24. Основные этические требования к деловому разговору в сфере гостиничного сервиса.
25. Этика ведения деловых совещаний.
26. Культура делового письма. Работа с корреспонденцией для проживающих.
27. Этикет приемов. Искусство комплимента.
28. Телефонный этикет в гостиничном сервисе.
29. Этические аспекты ведения переговоров и дискуссий (техника слушания, создание



благоприятного психологического климата, правила убеждения).

30. Этические аспекты ведения переговоров и дискуссий (правила постановки вопросов, аргументирования, опровержение доводов оппонента).
31. Позволительные и непозволяющие уловки при ведении дискуссий.
32. Этические аспекты взаимодействия в конфликтных ситуациях. Правила конструктивной критики.
33. Этика разрешения конфликтных ситуаций.

8.4.2. Темы рефератов

1. Этапы развития этики как науки
2. Взаимосвязь морали с другими формами общественного сознания
3. Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике
4. Разновидности этических учений в объяснении природы нравственности
5. Проблемы и функционирование прикладной этики
6. Императивность в различных типах морали
7. Мораль как система нравственных требований
8. Проблема истинности моральных суждений и оценок
9. Противоречия в рассуждениях о морали
10. Социальные функции морали
11. Место и роль нравственного сознания в структуре форм общественного сознания
12. Мораль как система нравственных требований
13. Место и роль нравственного сознания в структуре форм общественного сознания
14. Теория морали и этика бизнеса
15. Современный специалист как нравственная личность
16. Особенности профессиональной этики
17. Корпоративная этика и этикет
18. Повседневный этикет
19. Деловой этикет
20. Международный этикет
21. Дипломатический этикет
22. Общение как социально-психологическая проблема
23. Деловое общение, его виды и формы
24. Этика и этикет делового общения
25. Международные деловые отношения
26. Визитные карточки как средство делового общения
27. Подарки в деловом общении
28. Переписка как фактор делового общения
29. Роль приветствий в деловом общении
30. Фактор представлений собеседников, объема пространства и их общения.
31. Имидж делового человека
32. Элементы профессионального имиджа для мужчин
33. Элементы профессионального имиджа для женщин
34. Стилевые особенности одежды деловых людей Запада, российские традиции
35. Стилевые особенности одежды деловых людей Востока
36. Система жестов в структуре невербального общения
37. Жесты, мимика, походка делового человека
38. Деловой разговор как важный фактор вербального общения
39. Деловые приветствия и представления



40. Основы речевого этикета
41. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
42. Этико-психологический портрет делового человека
43. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
44. Единство служебной субординации и вежливости членов деловой команды
45. Конфликты и конфликтные ситуации.
46. Конфликты в деловом общении.
47. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
48. Особенности деловых переговоров.
49. Способы убеждения и аргументирования.
50. Особенности публичных выступлений.
51. Особенности проведения совещаний.

8.4.3. Материалы для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию

Контрольная работа выполняется в форме контрольного тестирования. Примеры тестовых заданий:

Тема 1.

1. В переводе с латинского «мораль» означает:

- А) этикет
- Б) нрав, обычай
- В) поведение

2. Основная функция морали:

- А) регулятивная
- Б) познавательная
- В) исследовательская

4. Мораль пронизывает все сферы человеческой деятельности

- А) нет
- Б) да

5. Что отличает мораль от норм права, традиции и обычая:

- А) детализированные предписания действий
- Б) отсутствие индивидуальной свободы выбора
- В) наличие индивидуальной свободы выбора

6. Несоответствие моральным требованиям перед лицом других, страх перед порицанием извне – это:

- А) стыд
- Б) раскаяние
- В) покаяние

7. Особый морально-психологический механизм, который действует изнутри нашего «Я», проверяя выполнение морального долга:

- А) стыд
- Б) совесть
- В) покаяние

8. Основная функция совести:

- А) самоконтроль
- Б) контроль со стороны других
- В) познание окружающих

9. Осознание своего несоответствия заведомо аморальным требованиям – это:



- А) ложный стыд
- Б) стыд за другого
- В) стыд перед самим собой

Тема 2.

1. Общение - это

- А) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности
- Б) это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека
- В) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями

3. Выделяют следующие стороны общения:

- А) интерактивная, эмпатийная, содержательная
- Б) перцептивная, коммуникативная, интерактивная
- В) информационная, перцептивная, эмпатийная

4. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:

- А) значение
- Б) понятие
- В) интерпретация

5. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:

- А) действиями
- Б) информацией
- В) знаками

6. Общение, осуществляемое с помощью жестов, мимики и пантомимики, называется:

- А) невербальное
- Б) словесное
- В) вербальное

7. К невербальным элементам общения относятся:

- А) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь
- Б) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;
- В) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика

8. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:

- А) идентификация, эмпатия и рефлексия
- Б) эмпатия, самооценка, интроспекция
- В) идентификация, интроспекция, эмпатия

9. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это:

- А) интроспекция
- Б) рефлексия
- В) эмпатия

10. Идентификация – это...

- А) способность к постижению эмоционального состояния другого человека - в форме сопереживания
- Б) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности
- В) способом выражения самосознания личности



- Г) способ понимания другого человека через уподобление себя ему
11. Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:
- А) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение
 - Б) заражение, внушение, убеждение и подражание
 - В) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия
12. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:
- А) фактор превосходства
 - Б) фактор привлекательности
 - В) все ответы верны
13. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:
- А) в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке отдельных качеств неизвестного человека
 - Б) в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека
 - В) в том, что чем более внешне привлекателен для нас знакомый человек, тем лучше он во всех отношениях .

Тема 4

1. Этикет – явление:

- А) историческое
- Б) природное
- В) социальное

2. Исторический период когда в России усиленно внедрялся западный этикет:

- А) 17 век
- Б) 19 век
- В) 15 в.

3. Обращение формальное – это обращение:

- А) без имени
- Б) по имени 20
- В) по имени отчеству

4. В переводе с французского «этикет»

- А) имидж
- Б) ярлык, этикетка
- В) мораль

5. Характерная черта современного этикета:

- А) демократичность
- Б) жесткая дифференциация по социальным слоям
- В) консерватизм

6. Что можно отнести к протокольным мероприятиям:

- А) беседа
- Б) светский разговор
- В) переговоры



7. Какой метод ведения переговоров можно отнести к более справедливому:

- А) принципиальный
- Б) позиционный
- В) межличностный

8. Результат деловых переговоров фиксируется:

- А) письменным договором
- Б) устным соглашением
- В) устным обещанием

9. Как называется одна из стадий переговоров

- А) стадия игнорирования
- Б) стадия уклонения
- В) стадия обсуждения

10. Отметьте две стороны правил этикета:

- А) Эгоистическая
- Б) морально-этическая
- В) эстетическая

Письменные контрольные задания могут даваться преподавателем в различном виде (задач, тестов и др.) как на аудиторных занятиях, так и для самостоятельной работы, всей группе или отдельным студентам для проверки освоения отдельных вопросов, разделов курса или дисциплины в целом. Содержание, цели, условия выполнения и критерии оценки домашних и аудиторных контрольных заданий формулируются преподавателем непосредственно при их выдаче. Основные контрольные задания по результатам освоения разделов дисциплины «Этика и этикет» выполняются в форме тестирования.

8.4.4. Темы контрольных работ.

Вариант 1

1. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли.
2. Этикет и культура поведения, речи, внешнего облика работников сферы сервиса и туризма.

Вариант 2

1. Проблема происхождения нравственности. Нравственная ситуация в современном мире.
2. Конфликты и пути их разрешения в профессиональной деятельности сотрудников сервиса.

Вариант 3

1. Этические принципы и нормы в профессиональной деятельности работников сферы сервиса и туризма.
2. Основные правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.

Вариант 4

1. Профессиональные моральные кодексы: история возникновения и роль в обществе.
2. Этические основы обслуживания в сфере социокультурного сервиса и туризма.

Вариант 5



1. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций.

2. История делового этикета. Соотношение понятий «этика» и «этикет».

Вариант 6

1. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

2. Этика делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.).

Вариант 7

1. Проблема кодификации норм поведения в туризме: устав ВТО, Глобальный этический кодекс туризма, Хартия туризма, Кодекс туриста.

2. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.

Вариант 8

1. Место этики в сервисной деятельности. Этические компоненты профессионализма в сервисе.

2. Правила конструктивной критики в профессиональной сфере.

Вариант 9

1. Механизмы внедрения этических норм в современные деловые отношения. Современные профессиональные этические кодексы (формальный кодекс, кодекс-идеал, дисциплинарный кодекс, кодекс-этикет, единый кодекс).

2. Этика делового общения «сверху – вниз». Этика делового общения «снизу – вверх». Этика делового общения «по горизонтали».

Вариант 10

1. Этикет в деловой карьере. Шесть заповедей этики в деловой карьере.

2. Этический смысл деловых переговоров. Технология и этика ведения переговоров.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

9.1. Основная литература:

1. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Проспект, 2012. – 279 с.
3. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2012. – 252, [2] с. – (высшее образование).

9.2. Дополнительная литература:

1. Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И. и др. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Форум», 2012.
2. Голубева Г.А. Этика: учебник. – М.: «Экзамен», 2013.
3. Деловое общение. Деловой Этикет: Учеб. пособ. для студ. вузов. – М.: «ЮНИТИ-ДАНА», 2014.
4. Гусейнов А.А., Апресян Г.Г. Этика – М.: Гардарика, 2012.
5. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «ИНФРА-М», 2013.
6. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. – М.: АСТ, 2012.



7. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
8. Основы этических знаний. – СПб.: «Лань», 2013.
9. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012.
10. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
11. Баркер А. Как улучшить навыки общения. – СПб.: «Нева», 2006.
12. Гласс Л. Я читаю ваши мысли. – Мн.: Современный литератор, 2005.
13. Дружинин В.Ф. Этика: курс лекций (учеб. пособ. для вузов). – М.: «Экзамен», 2005.
14. Калинин Д. Жизнь как исполнение желаний и как из лимона сделать лимонад. – М.: «Астрель», 2008.
15. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л.: ЛГУ, 2008.
16. Кузьменко Г.Н. Этика: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2007.
17. Митчелл М. Деловой этикет. – М.: АСТ, 2005.
18. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н.Лавриненко. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
19. Этикет повседневного и делового общения: Главные правила поведения в современном обществе. Авт.-сост. И.Н.Кузнецов. – М.: АСТ, 2005.
20. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: учеб. пособие. – Ростов на Дону: «Феникс», 2009.
21. Тимохина Т.А. Организация приёма и обслуживания туристов: учеб. пособие. – М.: ИД «Форум», 2009.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Г. С. Голошумова Методические указания по самостоятельной работе студентов. Из-во МГИИТ, Москва 2015

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины

Продуктивность освоения дисциплины во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение студентами следующих этапов:

- определение цели самостоятельной работы;
- конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;
- выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);
- планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;
- реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Все типы заданий содержат установку на приобретение и закрепление определенного объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний некоторых навыков мыслительных операций - умения оценивать, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д. Некоторые задания требуют пояснения:

- Прокомментировать высказывание - объяснить, какая идея заключена в отрывке, о какой позиции ее автора она свидетельствует.



- Сравнить - выявить сходство и различие позиций по определенным признакам.
- Обосновать один из нескольких предложенных вариантов ответа - привести аргументы в пользу правильности выбранного варианта ответа и указать, в чем ошибочность других вариантов.
- Аргументировать (обосновать, доказать, объяснить) ответ - значит: а) оправдать (опровергнуть) некоторую точку зрения; б) обосновать свою точку зрения, опираясь на теоретические или практические обобщения, данные и т.д.
- Провести анализ - разложить изучаемые явления на составные части, сопоставить их с целью выявления в них существенного, необходимого и определяющего.
- Тезисно изложить идею, концепцию, теорию - используя материал учебных пособий и другой литературы, кратко, но не в ущерб содержанию сформулировать основные положения учения.
- Дать характеристику, охарактеризовать явления - значит назвать существенные, необходимые признаки какого-либо явления (положения какой-либо теории) и выявить особенности.
- Изобразить схематически - значит раскрыть содержание ответа в виде таблицы, рисунка, диаграммы и других графических форм.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой и интернет-источниками ко всем видам занятий: семинарским, практическим, при подготовке к зачетам, тестированию, участию в научных конференциях.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой. Один из них - самый известный - метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод - метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные



положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника или *составления конспекта лекции* нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Изучение дисциплины с целью глубокого постижения материала целесообразно выполнять в два этапа. Первый этап предполагает изучение конспекта лекций либо в день лекции, либо на следующий день. Основное внимание следует уделить пониманию проблем материала лекций и дополнению конспекта лекций.

Второй этап предполагает глубокое изучение материала с использованием обязательной и дополнительной литературы. Изучение материала должно сопровождаться изображением всех рассматриваемых рисунков и предлагаемых схем самостоятельно на отдельном листе бумаги. Такой подход делает более эффективным процесс запоминания и стимулирует аналитическое восприятие учебного материала.

Подготовка к практическому, семинарскому занятию включает 2 этапа:

1-й – организационный;

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. Студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссий вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

10.2. Материалы для подготовки обучающихся к семинарским занятиям

1. Накануне занятия студент должен подготовиться к обсуждению теоретических вопросов: изучить учебники и учебные пособия, конспекты, литературные и информационные источники.



2. Во время проведения практического занятия в форме дискуссии, студенты индивидуально, или в составе малой группы, получают темы для дискуссии, готовятся к дискуссии, формируют выводы.
3. Дискуссия проводится, с применением методов углубленного и фронтального опроса, сократической беседы, мозговой атаки и т.п.
4. По отдельным темам предусмотрены интерактивные занятия в форме деловой и ролевой игры.
5. Контроль проводится в форме тестирования.

Семинар № 1 , тема: Мораль как регулятор социального поведения

Форма проведения семинара: интерактивные занятия – круглый стол

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме круглого стола, в ходе которого обсуждаются основные вопросы темы, проводится сравнительный анализ различных концепций, мнений студентов, рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика», сравнительный анализ основных концепций, истории развития этических учений, определение морали как регулятора социального поведения. На первом практическом занятии студентам предлагаются к выполнению в виде доклада (реферата) темы и правила выполнения и представления работы.

Предварительная подготовка студентов:

Подготовка круглого стола представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии (возможно, по договоренности преподавателем);
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также Интернет-ресурсов);
- разработать развернутый план-конспект обсуждения с указанием ориентировочного времени обсуждения, вопросов и вариантов-ответов.

Подготовить ответы на следующие вопросы:

Для чего человеку нужны знания об основных этических проблемах?

Дайте определение этики.

Как соотносятся мораль и нравственность?

Какова роль этики в системе знаний о морали?

Какова структура этического знания? Перечислите основные элементы и функции этики деловых отношений.

Перечислите и охарактеризуйте основные категории этики.

Дайте определения понятия этики деловых отношений.

В чем сущность деловой этики?

Какова роль этики бизнеса в развитии общества?

Составьте и объясните схему «Структура этического знания»

Покажите на конкретных примерах взаимосвязь морали и других сфер общественной жизни.

Перечислите и охарактеризуйте этические принципы в бизнесе. Расположите их по степени возрастания их важности

Подготовьте сообщение о культурно-этических российских традициях.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.

2. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.

3. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).



4. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
5. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма.- Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012
6. Интернет ресурсы

Семинар № 2, тема: Этика делового общения.

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика делового общения», анализ видов делового общения, принципов построения межличностного общения и профессиональных отношений. Определение этических норм в деятельности организаций и этика деятельности руководителя. На практическом занятии студенты выступают с рефератами по проблемам этических норм делового общения в процессе профессиональной деятельности.

Предварительная подготовка студентов: подготовить ответы на следующие вопросы

1. Охарактеризуйте основные стили руководства.
2. Как определить степень этичности психологических установок руководителя?
3. Каковы этические аспекты подготовки и принятия управленческих решений?
4. В чем состоит проблема манипулирования?
5. Предложите меры для повышения этического уровня руководства и сотрудников.
6. Подготовьтесь к обсуждению проблемы «Вы – молодой руководитель».
7. Обсудите проблему манипулирования и как ей противостоять. Выпишите приемы манипулирования и приемы противостояния им.
8. Составьте этический кодекс для одного из типов корпоративной культуры.
9. Приведите примеры основных корпоративных этических проблем (из СМИ, опыта работы и т.п.)
10. Обсудите и перечислите основные этические нарушения в процессе функционирования организации.
11. Обсудите способы повышения этического уровня организации и формирования цивилизованной этики: этические нормативы, кодексы, «карты этики», комитеты этики, проведении ревизии граждан по этическим вопросам, этическая экспертиза, изменения в организационной структуре, обучение этичному поведению. Какой из них вам кажется наиболее действенным? Аргументируйте.

Подготовить презентацию по данным темам:

1. Этические обязанности руководителя
2. Этические обязанности подчиненных
3. Этика выгодных связей.
4. Основные направления в стиле руководства.
5. Стадии развития коллектива работников и этика
6. Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении
7. Социальные функции профессиональной этики.
8. Профессиональная этика в сфере гостиничного дела.
9. Типология корпоративных культур.
10. Культура компании, занятой в сфере гостиничного дела.
11. Особенности профессиональной этики
12. Корпоративная этика.
13. Этика международных отношений.
14. Общение как социально-нравственная проблема
15. Деловое общение, его виды и формы



16. Этика и этикет делового общения
17. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
18. Этико-психологический портрет делового человека
19. Этика служебной субординации и вежливости членов деловой команды
20. Характеристика конфликтов между личностью и группой на предприятиях
21. Этические модели поведения личности в конфликтной ситуации
22. Этика деловых переговоров.
23. Этические нормы проведения совещаний.
24. Использование современных информационных технологий
25. в этике делового общения.
26. Этика прибыли.
27. Этика социальной ответственности в профессиональной деятельности.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
2. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
3. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).
4. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
5. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма.- Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012
6. Интернет ресурсы

Семинар № 3 , тема: Вербальные и невербальные средства делового общения.

Форма проведения семинара: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра)

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме ситуационного задания (ролевой игры) на тему: специфика невербального общения. Закрепление знаний об особенностях этики и этикета вербальных и невербальных форм общения.

При проведении занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: «взаимодействие и сотрудничество», предполагающий обязательную организацию совместной деятельности студентов, которая, в свою очередь, означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад; в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности.

Вопросы, выносимые на обсуждение на интерактивном занятии:

1. В чем заключаются основные отличия невербального общения от вербального?
2. Дайте общую характеристику проксемики. Какие зоны общения выделяет Холл?
3. Выделите факторы, действующие на размеры интимной и личной зон у человека.
4. Раскройте понятие кинесики.
5. Каким образом экстралингвистика и паралингвистика влияют на восприятие речи окружающими людьми?
6. Отметьте роль такесики в развитии личности и в межличностном общении.

Вопросы для предварительной подготовки по теме:

1. Назовите функции невербальных коммуникаций.
2. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
3. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
4. Раскройте сущность невербального общения.



5. Приведите классификацию невербальных средств общения.
6. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
7. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
8. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
9. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
10. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
11. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
12. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
13. Что такое деловая риторика?
14. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
15. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты — риторический инструментарий, применяемый в риторике.
16. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
17. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
18. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
19. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
20. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
21. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
22. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
23. В чем состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
24. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
25. Каковы принципы делового характера дискуссии?
26. Что такое нерелексивное и релексивное слушание? Каковы возможные формы их реализации?
27. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
28. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?

Рекомендуемая литература и источники:

1. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
2. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
3. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).
4. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
5. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012



6. Кузнецов И. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вуза. – М.: Юнита-Дана, 2012.

7. Интернет ресурсы

Семинар № 4 , тема: Правила и этикет деловых отношений .

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: Выявление сущностной характеристики понятия «Этикет деловых отношений». Определение значения и необходимости изучения этикета деловых отношений в современной профессиональной деятельности. Анализ деловой этики и этикета зарубежных стран. Роль и значение приветствий. Основы этикета деловых приемов, организация и проведение. Правила вручения подарков. Анализ правил подготовки и проведения деловой беседы, собеседования, служебных совещаний. Правила подготовки публичного выступления. Рассмотрение этикета как необходимого компонента речевой деятельности, специфики речевого поведения, этикета телефонного общения. Выявление сущности и основных характеристики имиджа делового человека. Определение значения визитных карточек. Анализ требований к внешнему облику делового человека, выбору аксессуаров.

Вопросы для подготовки к занятиям:

1. Этика делового телефонного разговора.
2. Одежда и внешний вид делового мужчины и деловой женщины.
3. Сувениры и подарки в деловой сфере.
4. Особенности международного делового этикета в Китае (Англии, Америке, Германии, Японии).
5. Этикет в межличностном общении
6. Общечеловеческий и социальный аспекты этикета
7. Этикет проведения праздников
8. Этикет в гендерном общении
9. Существуют ли нормы этикета, одинаковые в любой культуре?
10. Каковы аспекты практического применения норм этикета?
11. Назовите и охарактеризуйте виды этикета.
12. Обсудите проблему этикета в бизнесе и обществе.
13. Подготовиться к ролевой игре «Этикет межличностного общения»
14. Обсудите нравственные принципы этикета
15. Сформулируйте основные требования этикета
16. В чем заключается взаимосвязь и отличия между этикой и этикетом?
17. Перечислите основные рекомендации и главные требования делового этикета.
18. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых контактов?
19. Какие общие требования предъявляются к внешнему виду человека?
20. Каковы особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины?
21. Какие ошибки допускают люди, формируя свой деловой облик?
22. Каковы этические требования к проведению коллективных мероприятий?
23. Какие виды деловых приемов вы знаете?
24. Какова роль комплиментов в деловом общении?
25. Какова роль и значение подарков в деловом общении?

Рекомендуемая литература и источники:

1.Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.



2. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
3. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).
4. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
5. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012

Семинар № 5, тема: Конфликты в процессе межличностного общения

Форма проведения семинара: интерактивные занятия - ситуационные задачи

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме ситуационного задания. Ознакомление студентов с этикой решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций, со спецификой межличностных конфликтов в коллективе и технологией управления ими.

Предлагается использование принципа интерактивного обучения: «взаимодействие и сотрудничество», предполагающий обязательную организацию совместной деятельности студентов, которая, в свою очередь, означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад; в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами разрешения конфликтных ситуаций на основе этических знаний.

Вопросы, выносимые на обсуждение на занятии:

1. Раскройте сущность понятия конфликт.
2. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации.
3. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
4. Дайте определение межличностному конфликту. Какие виды конфликтов Вы еще можете привести?
5. Выявите особенности предотвращения случайных и закономерных конфликтов.
6. Приведите методы и техники предотвращения развития конфликтных ситуаций.
7. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Вопросы для предварительной подготовки по теме:

1. Теории конфликта в зарубежной науке.
2. Теории конфликта в отечественной науке.
3. История развития конфликтологии как научной дисциплины
4. Личностные конфликты.
5. Межличностные конфликты.
6. Межгрупповые конфликты.
7. Межнациональные конфликты в России.
8. Межнациональные конфликты в зарубежных странах.
9. Роль невербальной стороны общения в предупреждении межличностных конфликтов.
10. Барьеры коммуникации в конфликте и пути их преодоления.
11. Феномен «двойной этики» в ситуации конфликта.
12. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликтных ситуаций.
13. Влияние конфликтных ситуаций на развитие личностной рефлексии.
14. Влияние самооценки человека на поведение в конфликтных ситуациях.
15. Разрешение конфликта в групповых дискуссиях.
16. Обеспечение успешного переговорного процесса в конфликтных ситуациях



17. Манипуляция в межличностном общении и этические нормы общества.
18. Роль эмоций человека в процессе возникновения конфликтных ситуаций.
19. Характеристика успешных лидеров и их способы преодоления конфликтных ситуаций.
20. Влияние возрастных стереотипов в различных культурах на возникновение межличностных конфликтов.
21. Роль предубеждения в развитии конфликта.
22. Возникновение и развитие производственных конфликтов.
23. Агрессия как конфликтогенный фактор.
24. Феномен «конфликтной личности» в организации.
25. Внутриличностные конфликты: специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
26. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
27. Роль руководителя в урегулировании конфликтов.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
2. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
3. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).
4. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
5. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012

Семинар № 6, тема: Специфика публичного выступления

Форма проведения семинара: интерактивные занятия – тренинг

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме ситуационного задания (тренинг). Ознакомление студентов со спецификой публичного выступления по правилам делового и профессионального общения

Вопросы для предварительной подготовки по теме:

1. Этический кодекс фирмы
2. Корпоративная этика и принципы корпоративного поведения
3. Правила публичного выступления

Рекомендуемая литература и источники:

1. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
2. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
3. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).
4. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
5. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012

10.3. Методические рекомендации к написанию рефератов:

Рекомендуемая логика построения работы такова. В начале следует показать значимость рассматриваемой проблемы в широком контексте, затем – в более «узком», прикладном значении. На втором этапе следует структурировать саму проблему: причины первого-второго-третьего уровня; генезис проблемы и ее последствия: близкие, ожидаемые, известные; и отдаленные, ранее



не изученные. На этом этапе рекомендуем формализовать результаты с помощью таких способов, как диаграмма «сродства», «связей», и их аналогов. На третьем этапе автору следует сфокусировать внимание на одной конкретной, сравнительно обособленной причине возникновения проблемы, рассмотреть ее детально, и предложить свой особый (ранее не разработанный) вариант решения. Завершая реферат, следует показать – какие последствия будет иметь предложенное автором решение, сначала в «узком», затем в «широком» контексте (это позволяет «закольцевать» тему, вернуться к началу реферата – постановке проблемы). Тематика не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы.

10.4. Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения

Контрольная работа выполняется в отдельной тетради (тетрадах) и должна включать в себя полное по содержанию и отредактированное по стилю реферативное изложение теоретического материала, список использованной литературы, оформленный в соответствии со стандартом, приложения (если они есть).

Ответы на теоретические вопросы должны быть достаточно емкими, при необходимости сопровождаться формулами, расчетами и примерами источников. Обязательна ссылка на используемую литературу. Целесообразно использовать фактические материалы предприятий и организаций, на которых работает студент.

Процесс выполнения контрольной работы включает в себя следующие этапы:

1. выбор темы;
2. определение основных вопросов, рассматриваемых в данной теме;
3. подбор и изучение литературы по теме; составление плана работы;
4. собственно написание и оформление контрольной работы;
5. представление работы на кафедре; проверка и оценка работы.

Номер варианта выбирается по согласованию с преподавателем. Выбрав задание, студенту необходимо ознакомиться с содержанием основных блоков дисциплины и перечнем рекомендуемой литературы.

При подборе литературы целесообразно определить те источники, которые позволят наиболее полно раскрыть тему. Основной понятийный аппарат содержится в учебниках, учебных пособиях, энциклопедиях, словарях. Дополнительную и весьма существенную информацию дают монографии, статьи, статистические сборники. Необходимо использовать как источник информации профессиональные периодические издания и интернет-источники, официальные сайты.

Изучение источников заканчивается составлением плана работы, формулировкой наиболее важных тезисов к каждому разделу плана и написанием самого текста контрольной работы.

Структурно контрольная работа состоит из следующих элементов: введение; теоретическая часть; аналитическая часть; заключение; список литературы; приложения.

Введение предназначено для обоснования актуальности темы, описания цели и задач контрольного задания, краткой характеристики объекта исследования. Объем введения не должен превышать 2-х страниц текста.

Теоретическая часть работы должна раскрывать сущность выбранной темы, здесь приводятся основные понятия и категории, рассматриваемые в рамках контрольной работы, анализируются различные точки зрения, делаются обобщения. При исследовании теоретических проблем желательно изложить собственную позицию автора работы. В теоретической части могут рассматриваться также основные закономерности развития исследуемых процессов и явлений,



особенности их развития, проводится обзор предлагаемых отечественными и зарубежными авторами методик исследований и специализированных решений, особенностей профессиональной деятельности в конкретных отраслях и сферах по рассматриваемой теме. При необходимости теоретические положения могут быть аргументированы цифровым материалом. По тексту теоретического задания должны быть сноски на эти используемые источники. Теоретическую часть задания не следует перегружать цитатами, её объем не должен превышать 3 - 5 страниц текста.

Аналитическая часть работы должна быть более конкретной, чем теоретическая часть, детально раскрывать рассматриваемую проблему и базироваться на цифровом материале практической деятельности предприятий. В этом разделе студенту необходимо привести практические примеры из деятельности какого-либо предприятия (как правило - по основному месту работы студента-заочника) в соответствии с темой контрольной работы, приводя при необходимости расчеты и цифровой материал.

Студент в процессе выполнения контрольной работы должен проявить компетентность, эрудицию в области исследования, показать умение критически оценивать полученные результаты расчетов, выявлять недостатки, устанавливать причины сложившегося положения. В процессе анализа необходимо не столько констатировать факты, сколько выявлять причины происходящих изменений и давать количественную оценку их влияния на состояние и развитие анализируемых показателей. В аналитической части работы студент должен показать навыки обобщения информации, её обработки. При выполнении расчетов все вычисления производятся с точностью до 0,01.

Заключение содержит в сжатой форме оценку степени выполнения задач контрольной работы, намеченных во введении. Здесь же характеризуется степень личного участия студента при проведении анализа, оценки, экономической проработке предложений, подготовке организационных и управленческих мероприятий. В заключении приводятся основные выводы, полученные в ходе выполнения практической части контрольной работы. Объем заключения не должен превышать 1-2 страницы текста.

Список использованной литературы оформляется в следующей последовательности: законодательные акты, нормативные документы, учебная литература. В список литературы может быть включена литература на иностранном языке, если она использовалась в процессе работы, а также источники информации, полученной в сети «Интернет». Количество использованных источников не ограничивается, но должно включать не менее 10 источников.

Приложения содержат промежуточные материалы, на основе которых выполнена теоретическая часть работы (устав предприятия, бухгалтерский баланс, исходная информация и т.д.).

При выполнении контрольной работы следует помнить, что работа не засчитывается в том случае, если она не носит самостоятельного характера, дословно списана из литературных источников, а также, если основные вопросы не раскрыты, изложены схематично, в тексте содержатся ошибочные положения, научный аппарат оформлен не по стандарту, текст напечатан небрежно, с ошибками.

Законченная и оформленная работа сдается на проверку. Полученные в ходе проверки замечания исправляются, после чего контрольная работа засчитывается и сдается.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении подготовки по дисциплине «Этика и этикет»

включает перечень информационно-справочных систем:

- ЭБС МГИИТ;



- Электронно-библиотечную систему – Руконт;
- Электронно-библиотечную систему Юрайт
- Видеотеку МГИИТ

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Этика и этикет»:

1. Библиотека Гарвардского университета (США) [Электронный ресурс] – URL: <http://library.harvard.edu/>.
2. Библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова (Россия) [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.nbmgu.ru/>.
3. Библиотека Санкт-Петербургского государственного университета (Россия) [Электронный ресурс] – URL: <http://www.library.spbu.ru/>.
4. Гуманитарный Интернет-университет [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.vusnet.ru/>.
5. Электронный каталог Российской государственной библиотеки. – URL: <http://www.rsl.ru/>.

13. Материально–техническое обеспечение дисциплины.

Специальная аудитория с мультимедийным оборудованием, компьютер, мультимедийная система, комплект плакатов по разделам дисциплины «Этика и этикет», комплект видеоматериалов. Кабинет оснащен необходимыми наглядными пособиями, учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.