

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социальных технологий и управления  
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет социальных  
технологий и управления

Лига Марина Борисовна

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_  
г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.01.05 Деловой этикет в индустрии туризма и гостеприимства  
на 216 часа(ов), 6 зачетных(ые) единиц(ы)  
для направления подготовки (специальности) 43.03.02 - Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_

Профиль – Международный туризм и индустрия гостеприимства (для набора 2024)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Деловой этикет в индустрии туризма и гостеприимства» является формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере туристской деятельности и гостеприимства.

Задачи изучения дисциплины:

В ходе достижения данной цели решаются следующие задачи: - получение представлений об этике как науки и этикете как социальном явлении; - рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета; - усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии; - овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг социокультурного туризма; - определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов индустрии туризма и гостеприимства; - овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере туристической индустрии и гостеприимства; - получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы социокультурного туризма и гостеприимства.

## 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 основной образовательной программы. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин: «Философия», «Русский язык и культура речи», «Введение в профессиональную деятельность», «Основы индустрии гостеприимства», «Психология» и др. В процессе изучения дисциплины «Деловой этикет в индустрии туризма и гостеприимства» формируется профессиональная практика выпускника, специальные знания, умения и навыки будущих специалистов.

## 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы), 216 часов.

Виды занятий	Семестр 3	Семестр 4	Всего часов
Общая трудоемкость			216
Аудиторные занятия, в т.ч.	51	32	83
Лекционные (ЛК)	17	16	33

Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	34	16	50
Лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	57	40	97
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-5	УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем.	<p>Знать: Особенности профессиональной этики и этикета; основные этические нормы делового поведения; особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем.</p> <p>Уметь: Соблюдать требования профессиональной этики и делового этикета; отмечать и анализировать особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и</p>

		<p>ценностных систем.</p> <p>Владеть: Основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; основами межкультурного взаимодействия и его места в формировании общечеловеческих культурных универсалий; способностью воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; основами анализа особенностей межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленных различием этических, религиозных и ценностных систем.</p>
ПК-5	<p>ПК-5.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. Координирует поведение туристской группы.</p>	<p>Знать: Этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; организацию ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг; координировать поведение туристской группы.</p> <p>Уметь: Организовывать и вести переговорный процесс, телефонные переговоры в соответствии с требованиями деловой этики и этикета; обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями; организовывать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта,</p>

		<p>оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств; координировать поведение туристской группы.</p> <p>Владеть: Знаниями и методами, необходимыми для профессиональной деятельности в туристической индустрии; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; способностью осуществления внутренних и внешних профессиональных коммуникаций, обеспечивающих нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности; организацией ведения переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказания туристских услуг.</p>
--	--	---

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л	П	Л	

					К	З (С З)	Р	
1	1.1	Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики.	Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Основные категории этического сознания – добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость. Характеристика основных составляющих этики – теоретической и нормативной этики.	14	2	4	0	8
2	2.1	Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали.	Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Современные профессиональные этические кодексы.	12	2	4	0	6
3	3.1	Этика туристской деятельности.	Система профессионально-этических представлений в туристской деятельности. Профессионально-этические категории. Профессионально-этические принципы. Профессионально-этические нормы и их специфика в сфере туристских коммуникаций.	14	2	4	0	8
4	4.1	Профессионал	Пути формирования	16	2	6	0	8

		бно-этические нормы качественного обслуживания клиента.	необходимых для работника качеств. Этика обслуживания на этапах совершения заказа. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов.						
5	5.1	Этика сферы бизнеса и предпринимательства.	Понятие этики бизнеса (деловой этики). Структура этики бизнеса. Проблемы этики бизнеса на макро- и микроуровне.	13	3	4	0	6	
6	6.1	Служебная этика. Этика руководителя.	Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие этические нормы руководителя. Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный». Этика межличностных отношений на работе. Этические нормы поведения руководителя в конкретных ситуациях.	13	2	4	0	7	
7	7.1	Этика подчиненных.	Этика отношений с коллегами. Понятие субординации. Этические нормы отношений «снизу-вверх». Этические нормы отношений с коллегами. Этика деловых отношений мужчин и женщин.	12	2	4	0	6	
8	8.1	Этика конфликтов в деловом общении.	Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения	14	2	4	0	8	

			конфликтов.					
9	9.1	Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного туризма.	Речевой этикет в профессиональной деятельности. Система этических норм речевого общения в профессиональной сфере. Этические нормы на различных уровнях системы речевого общения.	14	4	2	0	8
10	10.1	Этикет невербального общения в профессиональной деятельности.	Классификация невербальных средств делового общения. Этикетные нормы использования невербальных средств делового общения.	10	2	2	0	6
11	11.1	Этикет делового стиля.	Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. Культура деловой одежды для мужчин. Аксессуары делового человека. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. Этика оформления офиса (кабинета).	12	2	4	0	6
12	12.1	Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий.	Правила проведения деловых приемов. Этикет проведения торжественных событий на работе. Этикет выбора и вручения подарков. Правила поведения на корпоративных вечеринках.	14	4	4	0	6
13	13.1	Этикет работы с современными средствами связи.	Этикет делового телефонного разговора. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом,	10	2	2	0	6



			электронной почтой.					
14	14.1	Этикет организации и проведения различных форм делового общения.	Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета. Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров.	12	2	2	0	8
Итого				180	33	50	0	97

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики.	Вводная лекция. Предмет и задачи курса. Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Основные категории этического сознания – добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость. Характеристика основных составляющих этики – теоретической и нормативной этики.	2
2	2.1	Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали.	Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Современные профессиональные этические кодексы.	2
3	3.1	Этика туристской деятельности.	Система профессионально-этических представлений в туристской деятельности. Профессионально-этические категории. Профессионально-этические принципы. Профессионально-этические нормы и их специфика в сфере туристских коммуникаций.	2
4	4.1	Профессионально-этические	Пути формирования необходимых для работника качеств. Этика	2

		нормы качественного обслуживания клиента.	обслуживания на этапах совершения заказа. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов.	
5	5.1	Этика сферы бизнеса и предпринимательства.	Понятие этики бизнеса (деловой этики). Структура этики бизнеса. Проблемы этики бизнеса на макро- и микроуровне.	3
6	6.1	Служебная этика. Этика руководителя.	Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие этические нормы руководителя. Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный». Этика межличностных отношений на работе. Этические нормы поведения руководителя в конкретных ситуациях.	2
7	7.1	Этика подчиненных.	Этика отношений с коллегами. Понятие субординации. Этические нормы отношений «снизу-вверх». Этические нормы отношений с коллегами. Этика деловых отношений мужчин и женщин.	2
8	8.1	Этика конфликтов в деловом общении.	Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов.	2
9	9.1	Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного туризма.	Речевой этикет специалиста социально-культурного туризма. Система этических норм речевого общения в профессиональной сфере. Этические нормы на различных уровнях системы речевого общения.	4
10	10.1	Этикет невербального общения в профессиональной	Классификация невербальных средств делового общения. Этикетные нормы использования невербальных средств делового общения.	2

		деятельности.		
11	11.1	Этикет делового стиля.	Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. Культура деловой одежды для мужчин. Аксессуары делового человека. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. Этика оформления офиса (кабинета).	2
12	12.1	Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий.	Правила проведения деловых приемов. Этикет проведения торжественных событий на работе. Этикет выбора и вручения подарков. Правила поведения на корпоративных вечеринках.	4
13	13.1	Этикет работы с современными средствами связи.	Этикет делового телефонного разговора. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, электронной почтой.	2
14	14.1	Этикет организации и проведения различных форм делового общения.	Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета. Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров.	2

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики.	Выделение этики как особого аспекта философии. Предмет этики. Современная нравственность и ее перспективы. Проблемы прикладной этики (биоэтика, экологическая этика, деловая этика). Общечеловеческие этические нормы в практической деятельности специалиста социально-культурного туризма. Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Основные категории этического сознания – добро и зло,	4

			долг, честь и достоинство, совесть и справедливость. Характеристика основных составляющих этики – теоретической и нормативной этики.	
2	2.1	Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали.	<p>Понятие профессиональной этики и профессиональной морали.</p> <p>Специфика профессиональной этики и профессиональной морали.</p> <p>Профессионально-этические нормы, регламентирующие сферу сервисной деятельности. Нравственный портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций.</p> <p>Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики.</p> <p>Основные нормы и принципы профессиональной этики.</p> <p>Современные профессиональные этические кодексы.</p>	4
3	3.1	Этика туристской деятельности.	<p>Система профессионально-этических представлений в туристской деятельности. Профессионально-этические категории.</p> <p>Профессионально-этические принципы. Профессионально-этические нормы, регламентирующие сферу туристской деятельности.</p> <p>Нравственный портрет идеального специалиста в сфере туристских коммуникаций.</p>	4
4	4.1	Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента.	<p>Пути формирования необходимых для работника качеств. Этика обслуживания на этапах совершения заказа. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов. Изучение этических ошибок сервисного поведения и способов их преодоления. Отработка приемов, помогающих сформировать необходимые этические нормы качественного обслуживания клиента.</p>	6
5	5.1	Этика сферы бизнеса и пред	<p>Понятие этики бизнеса (деловой этики). Структура этики бизнеса.</p>	4

		принимательс тва.	Проблемы этики бизнеса на макро- и микроуровне.	
6	6.1	Служебная этика. Этика руководителя.	Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие этические нормы руководителя. Этические проблемы взаимоотношений «руководитель- подчиненный». Этика межличностных отношений на работе. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Этические аспекты критики в деловых отношениях.	4
7	7.1	Этика подчиненных.	Этические нормы и принципы делового общения подчиненных и руководителя. Понятие субординации. Этические нормы отношений «снизу-вверх». Этические нормы отношений с коллегами. Этика деловых отношений мужчин и женщин.	4
8	8.1	Этика конфликтов в деловом общении.	Конфликты в деятельности специалиста социокультурного туризма. Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы разрешения деловых конфликтов. Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Правила поведения и общения работника сервиса в конфликтной ситуации.	4
9	9.1	Нормы этикета в про фессионально й деятельности специалистов в сфере социа льно- культурного туризма.	Речевой этикет специалиста социально-культурного туризма. Отработка навыков речевого этикета. Изучение правил встречи, приветствия и представления деловых партнеров. Система этических норм речевого общения в профессиональной сфере. Этические нормы на различных уровнях системы речевого общения.	2
10	10.1	Этикет невербального общения в про фессионально	Классификация невербальных средств делового общения. Этикетные нормы использования невербальных средств делового	2

		й деятельности.	общения.	
11	11.1	Этикет делового стиля.	Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. Культура деловой одежды для мужчин. Аксессуары делового человека. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. Требования делового этикета к организации служебных помещений и рабочих мест.	4
12	12.1	Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий.	Правила проведения деловых приемов. Этикет проведения торжественных событий на работе. Этикет выбора и вручения подарков. Правила поведения на корпоративных вечеринках.	4
13	13.1	Этикет работы с современными средствами связи.	Этикет делового телефонного разговора. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, электронной почтой.	2
14	14.1	Этикет организации и проведения различных форм делового общения.	Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета. Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров.	2

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Выделение этики как	Подготовка сообщений и	8

		<p>особого аспекта философии. Предмет этики. Современная нравственность и ее перспективы. Проблемы прикладной этики (биоэтика, экологическая этика, деловая этика).          Общечеловеческие этические нормы в практической деятельности специалиста социально-культурного туризма.          Основные понятия этики.          Проблемы и задачи этики. Структура этики.          Основные категории этического сознания – добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость.          Характеристика основных составляющих этики – теоретической и нормативной.</p>	<p>докладов; подготовка электронных презентаций; подготовка к тестированию.</p>	
2	2.1	<p>Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Специфика профессиональной этики и профессиональной морали. Профессионально-этические нормы, регламентирующие сферу сервисной деятельности.          Нравственный портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций.          Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики.          Основные нормы и принципы</p>	<p>Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций.</p>	6

		<p>профессиональной этики. Современные профессиональные этические кодексы.</p>		
3	3.1	<p>Система профессионально-этических представлений в туристской деятельности. Профессионально-этические категории. Профессионально-этические принципы. Профессионально-этические нормы, регламентирующие сферу туристской деятельности. Нравственный портрет идеального специалиста в сфере туристских коммуникаций.</p>	<p>Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций. Реферат. Практические задания.</p>	8
4	4.1	<p>Пути формирования необходимых для работника качеств. Этика обслуживания на этапах совершения заказа. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов. Изучение этических ошибок сервисного поведения и способов их преодоления. Отработка приемов, помогающих сформировать необходимые этические нормы качественного обслуживания клиента.</p>	<p>Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций; подготовка к тестированию.</p>	8
5	5.1	<p>Понятие этики бизнеса (деловой этики). Структура этики бизнеса. Проблемы этики бизнеса на макро- и микроуровне.</p>	<p>Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций. Реферат.</p>	6
6	6.1	<p>Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие</p>	<p>Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций.</p>	7



		<p>этические нормы руководителя. Этические проблемы взаимоотношений «руководитель-подчиненный». Этика межличностных отношений на работе. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Этические аспекты критики в деловых отношениях.</p>		
7	7.1	<p>Этические нормы и принципы делового общения подчиненных и руководителя. Понятие субординации. Этические нормы отношений «снизу-вверх». Этические нормы отношений с коллегами. Этика деловых отношений мужчин и женщин.</p>	<p>Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций. Реферат.</p>	6
8	8.1	<p>Конфликты в деятельности специалиста социокультурного туризма. Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы разрешения деловых конфликтов. Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Правила поведения и общения работника сервиса в конфликтной ситуации.</p>	<p>Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций; подготовка к тестированию. Практические задания. Подготовка к контрольной работе.</p>	8
9	9.1	<p>Речевой этикет специалиста социально-культурного туризма. Отработка навыков речевого этикета. Изучение правил</p>	<p>Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций. Реферат.</p>	8

		встречи, приветствия и представления деловых партнеров. Система этических норм речевого общения в профессиональной сфере. Этические нормы на различных уровнях системы речевого общения.		
10	10.1	Классификация невербальных средств делового общения. Этикетные нормы использования невербальных средств делового общения.	Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций. Практические задания.	6
11	11.1	Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. Культура деловой одежды для мужчин. Аксессуары делового человека. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. Требования делового этикета к организации служебных помещений и рабочих мест.	Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций. Реферат.	6
12	12.1	Правила проведения деловых приемов. Этикет проведения торжественных событий на работе. Этикет выбора и вручения подарков. Правила поведения на корпоративных вечеринках.	Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций. Практические задания.	6
13	13.1	Этикет делового телефонного разговора. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, электронной почтой.	Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций. Реферат.	6

14	14.1	Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета. Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров.	Подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций. Подготовка к контрольной работе. Подготовка к тестированию.	8
----	------	---	--	---

#### **4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

#### **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

##### **5.1. Основная литература**

###### **5.1.1. Печатные издания**

1. Титова, М.П. Профессиональная этика и этикет в индустрии туризма: учеб. пособие / М.П. Титова. – Чита: ЗабГУ, 2019. – 141 с.
2. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие / С.В. Дусенко. – М.: Академия, 2011. - 224с.

###### **5.1.2. Издания из ЭБС**

1. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. - 118.
2. Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Ю.М. Беспалова. – М.: Флинта, 2016.

##### **5.2. Дополнительная литература**

###### **5.2.1. Печатные издания**

1. Золотухина-Аболина, Е.В. Этика: учеб. пособие / Е.В. Золотухина-Аболина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. - 524 с.
2. Медведева, Г.П. Деловая культура: учебник / Г.П. Медведева. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2011. - 272 с.

###### **5.2.2. Издания из ЭБС**

1. Спивак, В.А. Деловая этика: учебник и практикум / В.А. Спивак. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 522 с.

##### **5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Название	Ссылка
1. Деловой туристический портал.	<a href="http://www.btp.ru">http://www.btp.ru</a>
2. Единая туристская информационная система.	<a href="https://xn--e1ag1ac.xn--p1ai">https://xn--e1ag1ac.xn--p1ai</a>
3. ЭБС «Лань»	<a href="http://www.e.lanbook.ru">http://www.e.lanbook.ru</a>
4. ЭБС «Юрайт»	<a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a>
5. ЭБС «Консультант студента»	<a href="http://www.studentlibrary.ru">http://www.studentlibrary.ru</a>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) 1С-Битрикс: Корпоративный портал - Компания 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях 7-Zip ABBYY FineReader Adobe Audition Adobe Flash Adobe In Design Adobe Lightroom Adobe Photoshop

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное, сообщение по определённой проблеме.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.

2. Подобрать необходимый материал.
3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.
6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания. Требования к работе:
  1. Структура доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы
  2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторов.
  3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развернутое, глубокое изложение определенной темы.

Презентация (от лат. praesento – представление) – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, продукта, информации по проблеме и т.п.). Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Общие правила оформления презентаций

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;
5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

- 1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);
- 2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);
- 3 слайд – Цели и задачи работы;
- 4 слайд – Методы, применяемые в работе;
- 5...n слайд – Основная часть;
- n+1 слайд – Заключение (выводы);
- n+2 слайд – Список основных использованных источников;
- n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);
2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;
4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;
5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;
2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);
3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);
4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;
2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;
3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;
4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости.

Тест – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Реферат

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат по данной дисциплине должен быть написан и представлен на английском языке.

Требования к оформлению реферата

Общий объём работы – 5-7 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа. Титульный лист оформляется по указанному образцу.

В тексте должны композиционно выделяться структурные части работы, отражающие суть исследования: введение, основная часть и заключение, а также заголовки и подзаголовки.

Реферат должен содержать:

титульный лист,

оглавление,

введение,

основную часть (разделы, части),

выводы (заключительная часть),

приложения,

пронумерованный список использованной литературы (не менее 5-и источников) с указанием автора, названия, места издания, издательства, года издания.

В начале реферата должно быть оглавление, в котором указываются номера страниц по отдельным главам.

Во введении следует отразить место рассматриваемого вопроса в естественнонаучной проблематике, его теоретическое и прикладное значение. (Обосновать выбор данной темы, коротко рассказать о том, почему именно она заинтересовала автора).

Основная часть должна излагаться в соответствии с планом, четко и последовательно, желательно своими словами. В тексте должны быть ссылки на использованную литературу. При дословном воспроизведении материала каждая цитата должна иметь ссылку на соответствующую позицию в списке использованной литературы с указанием номеров страниц, например [12, с. 56] или «В работе [11] рассмотрены...» Каждая глава текста должна начинаться с нового листа, независимо от того, где окончилась предыдущая.

I глава. Вступительная часть. Это короткая глава должна содержать несколько вступительных абзацев, непосредственно вводящих в тему реферата.

II глава. Основная научная часть реферата. Здесь в логической последовательности излагается материал по теме реферата. Эту главу целесообразно разбить на подпункты - 2.1., 2.2. (с указанием в оглавлении соответствующих страниц).

В тексте на иллюстрации делаются ссылки, содержащие порядковые номера, под которыми иллюстрации помещены в реферате. Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишутся сокращенно и без значка, например: рис. 3, табл. 4, с. 34, гл. 2. Если указанные слова не сопровождаются порядковым номером, то их следует писать в тексте полностью, без сокращений, например «из рисунка видно, что...», «таблица показывает, что...» и т.д. Фотографии, рисунки, карты, схемы можно оформить в виде приложения к работе.

Все иллюстрации в реферате размещаются сразу после ссылки на нее в тексте, называются рисунками и обозначаются словом «Рис.». Каждый рисунок должен сопровождаться кратким названием. Название рисунка и его номер располагают под рисунком. После номера рисунка ставится точка. После пробела с заглавной буквы приводят его наименование, в конце которого точка не ставится.

Подрисуночная подпись набирается шрифтом того же начертания, что и текст, но на размер мельче, строго на формат иллюстрации, и ставится под ней. Слово Рис. и номер для большей различимости, т.к. они служат поисковыми знаками, также выделяют шрифтом, чаще курсивом. Последняя строка в подрисуночной подписи располагается по центру. В конце подписи никаких знаков препинания ставить не принято. Подрисуночная подпись не должна быть сгруппирована с самим рисунком.

Таблицы как вспомогательный материал набираются шрифтом на 2 размера мельче основного текста.

Над таблицей размещаются нумерационный и тематический заголовки. Слово Таблица... набирается курсивом на 2 размера мельче основного шрифта, и выравнивается по правому краю таблицы. Тематический заголовок таблицы набирается полужирным строчным шрифтом той же гарнитуры, что и основной текст, но на 2 размера меньше, и располагается, как правило, посередине. Таблицы должны быть закрыты тонкими (светлыми) линейками со всех сторон.

Над продолжением таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов «Продолжение табл...» с последующим номером и выравнивается вправо (например, «Продолжение табл. 3»).

Над окончанием таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов «Окончание табл.» (например, «Окончание табл. 3»).

Выводы (заключительная часть) должны содержать краткое обобщение рассмотренного материала, выделение наиболее достоверных и обоснованных положений и утверждений, а также наиболее проблемных, разработанных на уровне гипотез, важность рассмотренной проблемы с точки зрения практического приложения, мировоззрения, этики и т.п. В этой части автор подводит итог работы, делает краткий анализ и формулирует выводы.

В конце работы прилагается список использованных источников. Литературные источники следует располагать в алфавитном порядке, за исключением нормативных источников, которые располагаются вначале списка по важности. Источники оформляются согласно

ГОСТ 7.1-2003.

ФОРМАТ: Размер шрифта – «Times New Roman», 14 пт, для таблиц – 12 пт. Межстрочный интервал – 1,5. Поля: слева – 30 мм, справа – 10 мм, сверху и снизу – 20 мм, абзацный отступ – 1,25 см. Нумерация страниц – справа внизу страницы.

Страницы должны быть пронумерованы сквозным порядком, не включая приложение. Нумерация ставится с ВВЕДЕНИЯ, которое нумеруется «3». Первой страницей, имеющей номер (номер 3) является «Введение». Текст выравнивается по обеим сторонам листа.

Наименования структурных элементов прописными буквами, по центру, без точки (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ).

Заголовки (названия глав и параграфов) следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы в заголовках не допускаются. Расстояние между заголовком и текстом – 3 интервала, расстояние между заголовками раздела и подраздела – 2 интервала. Заголовки разделов печатаются шрифтом Times New Roman 14 пт, междустрочный интервал – одинарный. Заголовки подразделов и пунктов – 14 пт. Начертание текста заголовка делается с использованием стиля «жирный».

Содержание включают в общее количество листов документа. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы. Слово «Содержание» также должно быть напечатано шрифтом Times New Roman 14 пт, без абзацного отступа, выравнивание – по центру, точка в конце не ставится, междустрочный интервал – одинарный. Номера страниц должны быть выровнены по правой границе поля. Заполнитель между названием наименования, включенного в содержание, и номером страницы – точка.

Контрольная работа. Студенты выполняют письменную контрольную работу. Цель работы – текущая проверка знаний. Задачами контрольной работы являются систематизация и контроль знаний студентов в процессе изучения дисциплины. Успешное выполнение и защита контрольной работы являются обязательным условием допуска к экзамену.



Разработчик/группа разработчиков:  
Марина Павловна Титова

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.