

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Бардиевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.07.2023 10:46:31
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d014f628bdc98813e502697784

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Модуль "Организация гостиничной деятельности"

по дисциплине

Б1.В.01.04 Деловой этикет индустрии гостеприимства

Направление подготовки

43.03.03-"Гостиничное дело"

Профиль подготовки

"Гостиничная деятельность"

Квалификация выпускника

уровень образования

Бакалавр

форма обучения

заочная

Год приема -2023

Грозный, 2023

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.04 «Деловой этикет индустрии гостеприимства» входит в обязательную часть основной профессиональной образовательной программы и является обязательной для изучения.

Дисциплина «Деловой этикет индустрии гостеприимства» является теоретическим и методологическим основанием для других конкретных наук в сфере гостиничной деятельности.

Учебная дисциплина «Деловой этикет индустрии гостеприимства» изучается на 4 в первом семестре.

1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью дисциплины является: ознакомление студентов с основными аспектами делового взаимодействия и оптимизация умений и навыков делового общения

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: УК-1; ПКО-5

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему. УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности. УК-1.3. Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения. УК-1.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации. УК-1.5. Сопоставляет разные	Знать: основные понятия управления и тенденции современного менеджмента сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: анализировать структуру целеполагания и ее взаимосвязь с ценностями потребителя Владеть: приемами работы с источниками информации для определения целей и задач управления структурными подразделениями

	<p>источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.</p> <p>УК-1.6. Аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение.</p> <p>УК-1.7. Определяет практические последствия предложенного решения задачи.</p>	<p>организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>	<p>ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p> <p>ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>	<p>Знать: систему классификации гостиниц и других средств размещения; нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность</p> <p>Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации; выполнять работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации</p> <p>Владеть: знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства.</p>

1.4. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108/3 з.е. (академ. часов)

Таблица 2

Вид учебной работы	Количество академ. часов	
	Заочно	
4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем	108/3	
4.1.1. аудиторная работа	12	
в том числе:		
лекции	6/0,16	
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка	6/0,16	

лабораторные занятия		
4.1.2. внеаудиторная работа		
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся	92	
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену	4/0,1	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

Таблица 3

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах) 1 семестр							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
				Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно
1	Раздел 1. Сущность делового общения	X	108/3	X	6	X	6/0,16	X	X	X	132/3,7
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X		X		X		X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	4	X		X		X		X	X
	Итого:	X	108/3	X	6	X	6/0,16	X		X	92

2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

Таблица 4

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) <i>(для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)</i>
1.	Тема 1. Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства	Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства Понятие этики, профессиональной этики, делового этикета. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Этические кодексы. Роль и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства. Принципы делового этикета в индустрии гостеприимства. Общие правила делового этикета в гостеприимстве.

2.	Тема 2. Этикет делового общения	Этикет личного и делового общения. Культура делового общения. Хорошие манеры. Основные правила этикета деловых коммуникаций и их особенности в сфере гостеприимства. Этикет приветствия в деловом общении. Этикет рукопожатий. Этикет объятий в деловом общении. Этикет представления. Compliments в деловом этикете. Извинения в деловом этикете. Этикет визитных карточек. Этикет деловой беседы. Невербальная коммуникация
3.	Тема 3. Этикет удаленных коммуникаций	Официально-деловой стиль. Этикет деловой переписки. Этикет делового общения посредством электронной почты. Основные правила телефонных разговоров. Мобильный этикет
4.	Тема 4. Этикет и протокол деловых переговоров	Понятие протокола. Виды деловых визитов в международной протокольной практике. Подготовка к деловым переговорам. Этикетные правила и нормы программы приема партнеров: порядок встречи делегации, состав встречающих, приветствия и представления, рассадка по машинам, визит вежливости, деловая часть программы переговоров, рассадка за столом переговоров, деловые приемы, культурная программа, проводы делегации. Подарки и сувениры в переговорной практике. Участие гостиничных организаций в организации и проведении деловых приемов. Понятие и значение приемов. Виды приемов и протокольные требования
5.	Тема 5. Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства	Деловой дресс-код как элемент корпоративной культуры гостиничной организации. Этикет внешнего облика делового человека. Понятие и виды дресс-кода. Особенности дресс-кода гостиничной организации
6.	Тема 6. Деловой этикет в ресторане	Предметы сервировки стола и их назначение. Правила поведения и обслуживания за столом. Правила употребления блюд и напитков. Правила ведения беседы за столом
7.	Тема 7. Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет	Понятие и виды конфликтов. Особенности конфликтов в индустрии гостеприимства. Стадии и структура конфликта. Модели поведения в конфликте и типы конфликтных личностей. Этикетное поведение в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства. Технология управления конфликтами и стрессами в гостиничной организации

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Таблица 5

№	Наименование раздела	Вид самостоятельной работы
---	----------------------	----------------------------

п/п	ДИСЦИПЛИНЫ	обучающихся
1.	Тема 1. Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
2.	Тема 2. Этикет делового общения	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
3.	Тема 3. Этикет удаленных коммуникаций	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
4.	Тема 4. Этикет и протокол деловых переговоров	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
5.	Тема 5. Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
6.	Тема 6. Деловой этикет в ресторане	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
7.	Тема 7. Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

3.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

3.1.1. Основная и дополнительная литература

Таблица 6

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, указанных в литературе Аудит./самост.	Количество обучающихся	Количество экземпляров в библиотеке университета	Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой, (5гр./4гр.)x100%)
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	Кафтан, В. В. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03324-3. — Текст : электронный //	12/92	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489361	100%
	Шувалова, Н. Н. Этика и этикет государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06059-1. — Текст : электронный //	12/92	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489516	100%
	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный //	12/92	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488972	100%
Дополнительная литература						
	Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный //	12/92	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489964	100%

Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный //	12/92	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489529	100%
--	-------	----	--	--	------

3.1.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

3.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Таблица 7

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой 33
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
Компьютерный класс - ауд.	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Аудитория для практических занятий - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал библиотеки ЧПУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в	Электронный читальный зал. этаж 2

	электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 50.	Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
--	---	---

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

Таблица 8

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1. Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства	УК-1; ПКО-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
2.	Тема 2. Этикет делового общения	УК-1; ПКО-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
3.	Тема 3. Этикет удаленных коммуникаций	УК-1; ПКО-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
4.	Тема 4. Этикет и протокол деловых переговоров	УК-1; ПКО-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
5.	Тема 5. Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства	УК-1; ПКО-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
6.	Тема 6. Деловой этикет в ресторане	УК-1; ПКО-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
7.	Тема 7. Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет	УК-1; ПКО-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
	Курсовая работа (проект)	x	x	x

	<i>Учебная практика</i>	x	x	x
	<i>Производственная практика</i>	x	x	x

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.2.1. Наименование оценочного средства: *тест*

Примерные вопросы для тестирования

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «Этика»:

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в) Аристотелем;

г) Сократом?

3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

а) «Этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

4. Согласны ли вы с утверждением: «Совесьть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

5. Этикет – это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

6. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, непрекословность;

в) вежливость, тактичность.

7. Предупредительность- это:

а) галантность по отношению к дамам;

б) подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость; д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость.

8. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

9. Хороший вкус— это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

10. Из перечисленных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на которые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что –нибудь передать?»

11. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишете хорошим языком?

Психологические аспекты делового общения

1. Согласны ли вы с определением:

Общение – сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- а) да; б) нет.

2. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное;
- д) диалогическое;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

4. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

5. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

6. Приписывание приятному человеку своих достоинств, неприятному - своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения»

7. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников, представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль;
- б) ориентация на понимание.

8. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

- а) да;
- б) нет.

9. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

10. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

11. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

12. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
- 4. Иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
- 6. одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

13. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

14. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами - это:

- а) личность;
- б) индивидуальность.

2. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;

- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпение;
- з) общительность;
- и) стойкие формы поведения;
- к) непоседливость;
- л) быстрая переключаемость;
- м) бедность движений.

3. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

4. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

5. Основой характера является:

- а) воля;
- б) эмоции;
- в) способности;

6. Способности проявляются:

- а) в знаниях, умениях, навыках;
- б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

7. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями;
- б) с задатками;
- в) со специальными способностями.

8. Мимика и пантомимика:

- а) помогают общению;
- б) препятствуют общению;
- в) ни помогают ни препятствуют.

9. Волевые действия проявляются в умении:

- а) контролировать свои эмоции;
- б) сдерживать себя;
- в) проявлять терпение;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

10. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

Критерии оценивания результатов тестирования

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	Выполнены правильно все задания теста (тест зачтен)	2
Средний уровень	Выполнено правильно больше половины заданий (тест зачтен)	1
Минимальный уровень	Выполнено правильно меньше половины заданий (тест не зачтен)	0

4.2.2. Наименование оценочного средства: доклад/сообщение

Примерная тематика докладов:

- 1. Этика и этикет делового общения
- 2. Нравственные основы делового общения
- 3. Современные требования к культуре специалиста
- 4. Основные заповеди делового этикета
- 5. Функции и содержание делового общения
- 6. Закон поощрения и критики
- 7. Имидж деловой женщины
- 8. Имидж делового мужчины
- 9. Культура переговоров
- 10. Деловая беседа
- 11. Деловая переписка
- 12. Этика телефонного разговора
- 13. Этикет с подчиненными
- 14. Этикет с начальством
- 15. Неформальные каналы общения и их роль

16. Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):

Таблица 11

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	– продемонстрировано умение выступать перед аудиторией; – содержание выступления даёт полную информацию о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи; – умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную	3

	<i>научную литературу;</i> <i>– высокая степень информативности, компактность слайдов</i>	
<i>Средний уровень</i>	<i>– продемонстрирована общая ориентация в материале;</i> <i>– достаточно полная информация о теме;</i> <i>– продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов;</i> <i>– невысокая степень информативности слайдов;</i> <i>– ошибки в структуре доклада;</i> <i>– недостаточное использование научной литературы</i>	<i>2</i>
<i>Минимальный уровень</i>	<i>– продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале;</i> <i>– ошибки в структуре доклада;</i> <i>– научная литература не привлечена</i>	<i>1</i>
<i>Минимальный уровень не достигнут</i>	<i>– выступление не содержит достаточной информации по теме;</i> <i>– продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи;</i> <i>– неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу.</i>	<i>0</i>

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

Автор (ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

И.о. зав.каф. экономики и управления

в образовании, к.э.н., доцент



Р.С.-Э.Юшаева

к.э.н., доцент



М.И. Гайрбекова

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки



Т.А.Арсагериева

Оценочные средства
для проведения итоговой аттестации по дисциплине
Деловой этикет индустрии гостеприимства
Направление подготовки
43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»
Форма обучения: заочная
Год приема: 2023

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр - 7

Форма аттестации – зачет

2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1. Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине: Деловой этикет индустрии гостеприимства

1. Понятие, сущность и принципы профессиональной этики.
2. Этика сферы предпринимательства.
3. Специфика общения в профессиональной деятельности работника сферы обслуживания.
4. Этика партнерских отношений в индустрии гостеприимства
5. Понятие, сущность, принципы делового этикета.
6. Функции этикета.
7. История мирового этикета.
8. Требования современного этикета.
9. Этикетные нормы и принципы делового общения.
- 10 Служебный этикет.
11. Технологии и психология делового общения.
12. Вербальные и невербальные формы делового общения.
13. Этикетная атрибутика.
14. Культура одежды делового человека.
15. Этикетные нормы критики и комплимента.
16. Этикетные формы поведения на официальных встречах и приемах.
17. Этикет руководителя.

18. Соблюдение норм служебной субординации и требований культуры деловых взаимоотношений.

19. Национальные особенности делового общения.
20. Этикетные нормы делового общения отдельных стран.
21. Современный речевой этикет.
22. Правила приветствия, представления и титулирования в деловой сфере.
23. Визитная карточка.
24. Рабочее место и служебное помещение.
25. Ведение переговоров в сфере индустрии гостеприимства
26. Этикет как внешнее проявление нравственной культуры.
27. Подарки и сувениры в сфере деловых отношений.
28. Корпоративная культура.
29. Нравственные аспекты самосознания личности.
30. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами.

2.2 Структура экзаменационного билета (примерная): билеты на зачете не предусмотрены.

3. Критерии и шкала оценивания устного ответа, обучающегося на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

Таблица 13

№ n/n	Характеристика ответа	Баллы
1.	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>	13-15
2.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	10-12
3	<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	7-9

4.	<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	6 и менее
----	---	------------------

Расчет итоговой рейтинговой оценки

Таблица 14

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Таблица 15

Индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни сформированности компетенций			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	86-100	71-85	51-70	Менее 51
	«зачтено»			«не зачтено»
<i>Код и наименование формируемой компетенции</i>				
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать и использовать; обладает твердым и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями; дает полный, развернутый ответ	Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать; знает материал в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты	Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей; дана только часть ответа на вопрос	Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.
	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала, в применении теории	Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа

	<p>теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены;</p> <p>не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение.</p>	<p>знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны понятны;</p> <p>допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения.</p>	<p>при выполнении заданий; поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки</p> <p>при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.</p>	
	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий;</p> <p>выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.</p>	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных задание вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно;</p> <p>самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий;</p> <p>выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа</p>
<p>ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение</p>	<p>Знает и понимает термины и определения, может</p>	<p>Знает термины, определения, основные закономерности,</p>	<p>Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок; знает</p>	<p>Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.</p>

корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	сформулировать их самостоятельно; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать и использовать; обладает твердым и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями; дает полный, развернутый ответ	соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать; знает материал в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты	основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей; дана только часть ответа на вопрос	
	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены; не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение.	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны и понятны; допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения.	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала, в применении теории при выполнении заданий; поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.	Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа
	Владеет методикой выполнения	Владеет методикой	Не владеет методикой выполнения	Не владеет методикой выполнения

	стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий; выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.	выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных задание вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.	стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.	стандартных заданий. Полное отсутствие ответа
--	--	--	---	---

5. Рейтинг-план изучения дисциплины:

РЕЙТИНГ-ПЛАН

по дисциплине/ модулю на семестр

Деловой этикет индустрии гостеприимства

(название элемента учебного плана)

Направление, профиль подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Профиль Гостиничная деятельность

Курс 4, семестр 7 уч. год 2023 / 2024 гг.

Количество ЗЕ по плану 4

Форма промежуточной аттестации - зачет

Количество часов по учебному плану 144, в т.ч. контактная (аудиторная) работа _____, самостоятельная работа _____,

Преподаватель: _____

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

Кафедра: Экономика и управление в образовании

№	Наименование вида деятельности	Сроки	Трудоемкость видов деятельности балл	Всего баллов
1-й текущий контроль: В=6, К1=1; К2=10.				К=10

2-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.				K=10
6-е занятие: 1-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=4. 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям				4x2,5=106
			2 2	
3-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.				K=17
4-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.				K = 17
16-е занятие: 2-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=4. 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям				4x2,5=106
			2 2	

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Деловой этикет индустрии гостеприимства

(наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль Гостиничная деятельность

(год набора 2023, форма обучения- заочная)

на 2023 / 2024 учебный год

В рабочую программу дисциплины Деловой этикет индустрии гостеприимства / модуля «Организация гостиничной деятельности» вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений