

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2023 15:35:16
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82479

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Экономки и менеджмента
Кафедра Коммерции и сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и этикет

Уровень образования	Бакалавриат
Направление подготовки/Специальность	430301 Сервис
Направленность (профиль)/Специализация	Девелопмент и экспертиза предприятий сервиса
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	Очная

Рабочая программа учебной дисциплины Профессиональная этика и этикет основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

1. Старший преподаватель А.А.Ордынец

Заведующий кафедрой: В.Ю.Мишаков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Профессиональная этика и этикет» изучается в пятом семестре.
Курсовая работа/Курсовой проект – не предусмотрен(ы)

1.1. Форма промежуточной аттестации:

зачет

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Профессиональная этика и этикет относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Философия;
- Сервюника;
- Русский язык и основы деловой коммуникации;
- Безопасность обслуживания.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Дью дилидженс в сервисной деятельности;
- Сервис-процессы в сфере оказания услуг;
- Учебная практика;
- Производственная (преддипломная) практика.

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при выполнении выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Целью освоения учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является

– получение знаний одинаково значимых для направления 43.03.01, независимо от вида профессиональной деятельности, к которой готовится бакалавр;

– приобретение студентом теоретических знаний и практических навыков в сфере этики, морали, нравственности и профессионального этикета и применение их в деловом общении с руководством, с коллегами, с деловыми партнерами;

– овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины;

– формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;

– формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине/модулю;

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по *дисциплине*:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по <i>дисциплине</i>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-УК-3.4 Установка и поддержание контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе с учетом межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	<ul style="list-style-type: none"> – Различает виды команд и элементы командной работы. – Умеет строить и структурировать отношения в команде. – Различает интересы заинтересованных сторон в командной работе; – Демонстрирует знание показателей, важных для продуктивного взаимодействия. – Рассматривает деловое общение как неотъемлемую часть командной работы и строит социальное взаимодействие с учетом норм этики и этикета.
ПК-1 Способен участвовать в проведении мониторинга с целью принятия эффективного управленческого решения	ИД-ПК-1.3 Осуществление конструктивного бизнес-коммуникаций с коллегами, руководством, клиентами, организация совместной деятельности с учетом этических норм профессиональной деятельности и делового этикета	<ul style="list-style-type: none"> - Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры – Знает способы преодоления коммуникативных барьеров. – Умеет оценить возможности реализации собственных профессиональных целей и расставить приоритеты. – Умеет вступать во взаимодействие в целях выполнения поставленных профессиональных задач. - Осуществляет конструктивные бизнес-коммуникации с коллегами, руководством, клиентами с учетом этических норм профессиональной деятельности и делового этикета

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины/модуля по учебному плану составляет:

<i>по очной форме обучения</i> –	3	з.е.	108	час.
----------------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (*очная форма обучения*)

Структура и объем дисциплины					Контактная аудиторная работа, час	Самостоятельная работа обучающегося, час
Объем дисциплины по семестрам	ом	еж	уто	чн ой		

			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
5 семестр	<i>зачет</i>	<i>108</i>	30	30				48	
Всего:			30	30				48	

3.2. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по видам занятий (*очно-заочная форма обучения*)

3.3. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по видам занятий (*заочная форма обучения*)

3.4. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/индивидуальные занятия, час	Практическая подготовка, час		
Пятый семестр							
УК-3 ИД-УК-3.4 ПК-1 ИД-ПК-1.3	Тема 1. Общие представления об этике и этикете	4					Формы текущего контроля по дисциплине: 1. Выступление с презентацией 2. Эссе 3. Текущее компьютерное тестирование по темам
	Практическое занятие 1. Общие представления об этике и этикете		4				
	Тема 2 Профессиональная этика	4				10	
	Практическое занятие 2. Профессиональная этика		4				
	Тема 3. Управленческая этика	4					
	Практическое занятие 3. Управленческая этика		4				
	Тема 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	6				10	
	Практическое занятие 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации		6				
	Тема 5. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса	2				10	
	Практическое занятие 5. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса		4				
	Тема 6. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	4				10	
	Практическое занятие 6. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах		4				
	Тема 7. Международный этикет	2					
	Практическое занятие 7. Международный этикет		2				
Тема 8. Речевой этикет	4				8		
Практическое занятие 8. Речевой этикет		2					

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/индивидуальные занятия, час	Практическая подготовка, час		
	Зачет						Зачёт по совокупности результатов текущего контроля успеваемости и итогового тестирования
	ИТОГО за пятый семестр	30	30			48	
	ИТОГО за весь период	30	30			48	

- 3.5. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения)
- 3.6. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)

3.7. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Тема 1	Общие представления об этике и этикете	Этика как философская наука о морали Нравственные принципы. Основные категории этики и этикета. Принципиальные отличия двух понятий
Тема 2	Профессиональная этика	Профессиональная мораль и профессиональная этика. Мораль и право в экономической деятельности. Кодекс профессиональной этики сотрудников как стандарт антикоррупционного поведения. Моральный фактор антикоррупционного поведения. Моральный выбор в поведении и профессиональной деятельности.
Тема 3	Управленческая этика	Нравственные отношения в служебном коллективе. Проблемы профессионально-нравственной деформации. Основные принципы и формы делового общения и служебного этикета. Кодексы поведения специалистов - профессионалов разных сфер деятельности.
Тема 4	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Коэффициент конфликтности отношений. Динамика конфликта.
Тема 5	Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса	Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Общение как взаимодействие партнеров.
Тема 6	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	Уличный этикет. Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви. Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице. Спортивный этикет.
Тема 7	Международный этикет	Межличностная аттракция в официально-деловых контактах. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Специфика общения с иностранными партнерами
Тема 8	Речевой этикет	Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Барьеры речи. Контекст общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории зоны делового общения.

3.8. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение тем, не выносимых на лекции и практические занятия, самостоятельно;
- изучение теоретического материала по рекомендованным источникам;
- подготовка докладов, эссе;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- дискуссия,
- тестирование,
- проведение консультаций по написанию индивидуальной работы;
- консультации по организации самостоятельного изучения отдельных тем, базовых понятий учебных дисциплины.

Перечень тем, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоёмкость, час
Тема 2.	Профессиональная этика	Подготовиться к дискуссии на тему: Основы профессиональной этики	Доклад с презентацией	10
Тема 4.	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Подготовиться к дискуссии на тему: формирование поведения на основе знаний этических принципов и правил	Доклад с презентацией	10
Тема 5.	Функциональная характеристика делового и профессионального	Подготовиться к дискуссии на тему: специфика услуг, влияющая на выбор методов и средств общения в сфере обслуживания	Доклад с презентацией	10

	общения в сфере сервиса			
Тема 6.	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	Подготовиться к дискуссии на тему: нормы и правила поведения в общественных местах, их влияние на восприятие индивида.	Доклад с презентацией	10
Тема 8.	Речевой этикет	Подготовиться к дискуссии на тему: правила ведение переговоров, встреч. Выступление с презентацией, докладом, правильная презентация себя на собеседовании	Доклад с презентацией	8

3.9. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы *учебной дисциплины* с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Вариант 2

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счет применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
обучение с веб-поддержкой	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 1 категории	10	организация самостоятельной работы обучающихся
	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 2 категории	4	в соответствии с расписанием текущей/промежуточной аттестации

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

- организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),
- методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ/МОДУЛЮ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
			<i>УК-3 ИД-УК-3.4</i>		<i>ПК-1 ИД-ПК-1.3</i>
высокий	85 – 100	отлично/ зачтено (отлично)/ зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения; – показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании норм этики и этикета; – дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера; – способен провести целостный анализ влияния этики на профессиональное общение; 		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения; – показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании норм этики и этикета; – дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера; – способен провести целостный анализ влияния этики на профессиональное общение;

			<ul style="list-style-type: none"> – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; даёт развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные 		<ul style="list-style-type: none"> – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; даёт развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные
повышенный	75 – 84	хорошо/ зачтено (хорошо)/ зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует взаимосвязь этики с деловым общением; – способен провести анализ большей части правил применения этических норм; – допускает единичные негрубые ошибки; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей 		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует взаимосвязь этики с деловым общением; – способен провести анализ большей части правил применения этических норм; – допускает единичные негрубые ошибки; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей
базовый	50 – 74	удовлетворительно/ зачтено (удовлетворительно)/ зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в необходимом для дальнейшего освоения ОПОП объёме; 		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в необходимом для дальнейшего освоения ОПОП объёме; – с неточностями излагает

			<ul style="list-style-type: none"> – с неточностями излагает основные нормы делового общения; – анализирует взаимодействие правил поведения в профессиональной среде и нечетко способен применять их в практической деятельности; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине; - ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения, допускаются грубые ошибки 		<p>основные нормы делового общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализирует взаимодействие правил поведения в профессиональной среде и нечетко способен применять их в практической деятельности; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине; - ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения, допускаются грубые ошибки
низкий	0 – 49	неудовлетворительно/ не зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – не способен проанализировать полученные данные, – не владеет приемами делового общения; - ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы 		

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *Профессиональная этика и этикет* проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
1.	Темы эссе, докладов и презентаций по дисциплине	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. 2. Культура деловых споров и дискуссий. 3. Проблема интерпретации невербальных средств общения. 	<p><i>УК-3</i> <i>ИД-УК-3.4</i> <i>ПК-1</i> <i>ИД-ПК-1.3</i></p>
2.	Тест по разделу темам 1-4	<p>Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»: <ol style="list-style-type: none"> 1. Аристотель 2. Гегель 3. Кант 2. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение: <ol style="list-style-type: none"> 1. Доброжелательность 2. Порядочность 3. Эгоизм 4. Уважительность 5. Тактичность 3. Главными концепциями современной этики являются: <ol style="list-style-type: none"> 1. Этика добра, этика свободы, этика ответственности 2. Этика долга, этика справедливости, этика свободы 3. Этика ценностей, этика свободы, этика добра 4. Этика добродетелей, этика долга, этика ценностей 4. Как звучит «золотое правило» нравственности в современной интерпретации: 	<p><i>УК-3</i> <i>ИД-УК-3.4</i> <i>ПК-1</i> <i>ИД-ПК-1.3</i></p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Действуй так, как будто правила твоей деятельности посредством твоей воли должны стать всеобщим законом 2.Итак, во всем, как хотите, чтобы с Вами поступали люди, так поступайте и Вы с ними 3.Не поступайте с другими людьми так, как не хотели бы, чтобы поступали с Вами 4. Действуй так, чтобы человек, как в твоём лице, так и в лице других был целью и никогда только средством 5. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей <ol style="list-style-type: none"> 1.Психологию делового общения 2.Все ответы верны 3.Служебный этикет 4.Технику делового общения 5. Этику делового общения 	

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
3.	Тест по темам 5-8	<p>Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров <ol style="list-style-type: none"> 1. Кто как расположится 2. В алфавитном порядке против часовой стрелки вокруг круглого или квадратного стола 3. По степени старшинства 2. Соответствие времени разных видов делового приема <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловой прием «Бокал шампанского» или «бокал вина» начинается и заканчивается: 2. Деловой прием «завтрак с рассадкой» начинается и заканчивается: 3. Деловой прием «Чай» начинается и заканчивается: 4. Деловой прием «Ужин с рассадкой» начинается и заканчивается: 5. Деловой прием «Обед с рассадкой» начинается и заканчивается: 3. В начале делового совещания необходимо сразу: <ol style="list-style-type: none"> 1. Высказать одну из точек зрения 2. Объявить повестку дня 3. Решить спорные вопросы 4. Согласовать правила работы 4. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа: <ol style="list-style-type: none"> 1. Вежливости 2. Сознательности 3. Терпимости 4. Постепенности 5. По содержанию общение может быть разделено на ... <ol style="list-style-type: none"> 1. Когнитивное 2. Деятельностное 3. Мотивационное 4. Все ответы верны 	<p><i>УК-3</i> <i>ИД-УК-3.4</i> <i>ПК-1</i> <i>ИД-ПК-1.3</i></p>

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания
Эссе	<p>Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания заявленной теме и полнота её раскрытия; – знание проблемы; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – умение выразить свою собственную позицию с учётом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности; <p>По каждому критерию присваивается 1 балл.</p> <p>Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:</p> <p>5 баллов – отлично, 4,5-4 баллов – хорошо, 3,5-3 балла – удовлетворительно, 0-2 балл – неудовлетворительно</p>
Дискуссия	<p>Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.</p> <p>Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе:</p> <p>«2» отрывочные знания «3» в основном верно, с ошибками «4» верно, с небольшими недочётами «5» полностью верно</p>
Индивидуальная работа	<p>Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала. Обучающийся показал полный объём знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи</p>

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания
	<p>Работа выполнена полностью, но обоснований примеров недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией, или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки при отсутствии разговорных, просторечных оборотов и выразительность речи.</p> <p>Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. Несоответствие большинства аргументов выдвинутому примеру, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Допущены разговорные или просторечные обороты, речевые и грамматические ошибки или отсутствует выразительность речи</p> <p>Обучающийся не демонстрирует знание и понимание современных тенденций развития российского менеджмента. Не проявляет аргументированность, взвешенность и конструктивность суждений и предложений. Не демонстрирует умение отстаивать свое мнение. Не всегда в полной мере проявляет активность в обсуждении или не участвует в обсуждении.</p>
Выступление с презентацией	<p>Дан полный, развернутый ответ по теме презентации. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по теме выступления, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает</p> <p>Дан полный, развернутый по теме презентации, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.</p> <p>Дан полный, но недостаточно последовательный ответ по теме презентации. Ответ логичен и изложен в терминах дисциплины Профессиональная этика и этикет. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.</p> <p>Тема раскрыта недостаточно полно и недостаточно развернуто. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала</p>

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания
	Тема раскрыта неполно, представляет собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь понятий, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие составляющие темы презентации
Тест (текущее тестирование по разделам курса)	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе: «2» – строго менее 49% «3» – 50-74% «4» – 75-84% «5» – 85-100%

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:	Формируемая компетенция
Зачёт: Компьютерное тестирование	<p>Вариант теста состоит из 30 тестовых заданий по дисциплине и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров <ol style="list-style-type: none"> 1. Кто как расположится 2. В алфавитном порядке против часовой стрелки вокруг круглого или квадратного стола 3. По степени старшинства 2. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение: <ol style="list-style-type: none"> 1. Доброжелательность 	<p>УК-3 ИД-УК-3.4 ПК-1 ИД-ПК-1.3</p>

	<p>2. Порядочность 3. Эгоизм 4. Уважительность 5. Тактичность</p> <p>3. Как звучит «золотое правило» нравственности в современной интерпретации: 1. Действуй так, как будто правила твоей деятельности посредством твоей воли должны стать всеобщим законом 2. И так, во всем, как хотите, чтобы с Вами поступали люди, так поступайте и Вы с ними 3. Не поступайте с другими людьми так, как не хотели бы, чтобы поступали с Вами 4. Действуй так, чтобы человек, как в твоём лице, так и в лице других был целью и никогда только средством</p>	
--	---	--

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины/модуля:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Зачёт: компьютерное тестирование	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе: «2» менее 49% «3» – 50-74% «4» – 75-84% «5» – 85-100%		5 85-100%
			4 75-84%
			3 50-74%
			2 менее 49%

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- выступление с презентацией		зачтено/ не зачтено
- участие в дискуссии на практическом занятии		зачтено/ не зачтено
- текущее компьютерное тестирование		зачтено/ не зачтено
- индивидуальная работа		зачтено/ не зачтено
Промежуточная аттестация компьютерное тестирование		зачтено/ не зачтено
Итого за дисциплину: зачет		зачтено/ не зачтено

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	зачет с оценкой/экзамен	зачет
85 – 100 баллов	отлично зачтено (отлично)	зачтено
75 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)	
50 – 74 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
0 – 49 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- тренингов;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- применение электронного обучения;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках *учебной дисциплины* не реализуется.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения,

проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение *дисциплины/модуля* при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1325: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение *учебной дисциплины/учебного модуля* при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1.	Кибанов А.Я., Захаров Д.К. и др	Этика деловых отношений	учебник	ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М"	2012	Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/322836	–
2.	Руденко А.М., Котлярова В.В., Шубина и др.	Этика	УП	Издательский Центр РИОР	2017	Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/766750	–
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1.	Семенов А.К., Маслова Е.Л	Этика менеджмента	УП	Издательско-торговая корпорация "Дашков и К"	2016	Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/937390	
2.	Исмаилов Н.М.	Экологическая культура и этика через призму человеческой психологии	статья	ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М"	2016	Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/774406	
3.							
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина							
1.	Ордынец А.А.	Этика и этикет в различных областях сервисной деятельности	Учебное пособие	М.: РГУ им. А.Н. Косыгина. – 89 с.	2023		5
2.	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21	2021		

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

Информация об используемых ресурсах составляется в соответствии с Приложением 3 к ОПОП ВО.

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znaniium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znaniium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znaniium.com» http://znaniium.com/
4.	...
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	...
2.	...
3.	...

11.2. Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения с реквизитами подтверждающих документов составляется в соответствии с Приложением № 2 к ОПОП ВО.

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
4.	...	
5.

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ**

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры