

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.09.2023 15:47:41  
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	Технологии менеджмента в сервисе
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;
- Сервионика;
- Русский язык и основы деловой коммуникации;
- Безопасность обслуживания.

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

- Организация выставочно-рекламной деятельности;
- Многофакторная аналитика клиентов;
- 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.



			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>	28	30				50	
Всего:			28	30				50	

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		
<b>Пятый семестр</b>							
ПК-2: ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2	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	2				10	
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
	<b>ИТОГО за пятый семестр</b>	<b>28</b>	<b>30</b>			<b>50</b>	
	<b>ИТОГО за весь период</b>	<b>28</b>	<b>30</b>			<b>50</b>	

- 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	10

### 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)
					ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.5
высокий	85 – 100	отлично/ зачтено (отлично)/ зачтено			<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> <li>– показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании норм этики и этикета;</li> <li>– дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера;</li> <li>– способен провести целостный анализ влияния этики на профессиональное общение;</li> </ul>

					– 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			Обучающийся: – 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			Обучающийся: – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в необходимом для дальнейшего освоения ОПОП объёме; – с неточностями излагает основные нормы делового

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

## 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	1. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. 2. Культура деловых споров и дискуссий. 3. Проблема интерпретации невербальных средств общения.	<i>ПК-2:</i> <i>ИД-ПК-2.1</i> <i>ИД-ПК-2.5</i>
2.	Тест по разделу темам 1-4	Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже) 1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аристотель</li> <li>2. Гегель</li> <li>3. Кант</li> </ol> 2. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Доброжелательность</li> <li>2. Порядочность</li> <li>3. Эгоизм</li> <li>4. Уважительность</li> <li>5. Тактичность</li> </ol> 3. Главными концепциями современной этики являются: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика добра, этика свободы, этика ответственности</li> <li>2. Этика долга, этика справедливости, этика свободы</li> <li>3. Этика ценностей, этика свободы, этика добра</li> <li>4. Этика добродетелей, этика долга, этика ценностей</li> </ol> 4. Как звучит «золотое правило» нравственности в современной интерпретации: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Действуй так, как будто правила твоей деятельности посредством твоей воли должны стать всеобщим законом</li> <li>2. Итак, во всем, как хотите, чтобы с Вами поступали люди, так поступайте и Вы с ними</li> <li>3. Не поступайте с другими людьми так, как не хотели бы, чтобы поступали с Вами</li> <li>4. Действуй так, чтобы человек, как в твоём лице, так и в лице других был целью и никогда толь</li> </ol>	<i>ПК-2:</i> <i>ИД-ПК-2.1</i> <i>ИД-ПК-2.5</i>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		<p>ко средством</p> <p>5. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Психологию делового общения</li><li>2. Все ответы верны</li><li>3. Служебный этикет</li><li>4. Технику делового общения</li><li>5. Этику делового общения</li></ol>	

№ 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"> <li>1. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кто как расположится</li> <li>2. В алфавитном порядке против часовой стрелки вокруг круглого или квадратного стола</li> <li>3. По степени старшинства</li> </ol> </li> <li>2. Соответствие времени разных видов делового приема               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловой прием «Бокал шампанского» или «бокал вина» начинается и заканчивается:</li> <li>2. Деловой прием «завтрак с рассадкой» начинается и заканчивается:</li> <li>3. Деловой прием «Чай» начинается и заканчивается:</li> <li>4. Деловой прием «Ужин с рассадкой» начинается и заканчивается:</li> <li>5. Деловой прием «Обед с рассадкой» начинается и заканчивается:</li> </ol> </li> <li>3. В начале делового совещания необходимо сразу:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Высказать одну из точек зрения</li> <li>2. Объявить повестку дня</li> <li>3. Решить спорные вопросы</li> <li>4. Согласовать правила работы</li> </ol> </li> <li>4. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вежливости</li> <li>2. Сознательности</li> <li>3. Терпимости</li> <li>4. Постепенности</li> </ol> </li> <li>5. По содержанию общение может быть разделено на ...               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Когнитивное</li> <li>2. Деятельностное</li> <li>3. Мотивационное</li> <li>4. Все ответы верны</li> </ol> </li> </ol>	<p><i>ПК-2:</i>  <i>ИД-ПК-2.1</i>  <i>ИД-ПК-2.5</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"> <li>– соответствие содержания заявленной теме и полнота её раскрытия;</li> <li>– знание проблемы;</li> <li>– оригинальность и самостоятельность;</li> <li>– логическое и последовательное изложение мыслей;</li> <li>– умение выразить свою собственную позицию с учётом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности;</li> </ul> <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"> <li>1. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кто как расположится</li> <li>2. В алфавитном порядке против часовой стрелки вокруг круглого или квадратного стола</li> <li>3. По степени старшинства</li> </ol> </li> <li>2. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Доброжелательность</li> </ol> </li> </ol>	<p><i>ПК-2:</i> <i>ИД-ПК-2.1</i> <i>ИД-ПК-2.5</i></p>

	<p>2. Порядочность</p> <p>3. Эгоизм</p> <p>4. Уважительность</p> <p>5. Тактичность</p> <p>3. Как звучит «золотое правило» нравственности в современной интерпретации:</p> <p>1. Действуй так, как будто правила твоей деятельности посредством твоей воли должны стать всеобщим законом</p> <p>2. И так, во всем, как хотите, чтобы с Вами поступали люди, так поступайте и Вы с ними</p> <p>3. Не поступайте с другими людьми так, как не хотели бы, чтобы поступали с Вами</p> <p>4. Действуй так, чтобы человек, как в твоем 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
<b>Итого за дисциплину: зачет</b>		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.
<b>119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2</b>	
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
<b>Помещения для самостоятельной работы обучающихся</b>	<b>Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся</b>
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: <a href="http://znanium.com/catalog/product/322836">http://znanium.com/catalog/product/322836</a>	–
2.	Руденко А.М., Котлярова В.В., Шубина и др.	Этика	УП	Издательский Центр РИОР	2017	Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/766750">http://znanium.com/catalog/product/766750</a>	–
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: <a href="http://znanium.com/catalog/product/937390">http://znanium.com/catalog/product/937390</a>	
2.	Исмаилов Н.М.	Экологическая культура и этика через призму человеческой психологии	статья	ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М"	2016	Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/774406">http://znanium.com/catalog/product/774406</a>	
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» <a href="http://www.e.lanbook.com/">http://www.e.lanbook.com/</a>
2.	«Znaniium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» <a href="http://znaniium.com/">http://znaniium.com/</a>
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znaniium.com» <a href="http://znaniium.com/">http://znaniium.com/</a>
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:

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