|  |
| --- |
| Министерство науки и высшего образования Российской Федерации |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение |
| высшего образования |
| «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина |
| (Технологии. Дизайн. Искусство)» |
|  |
| Институт  | Экономики и менеджмента |
| Кафедра  | Коммерции и сервиса |

|  |
| --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА****УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |
| **Профессиональная этика и этикет** |
| Уровень образования  | бакалавриат |
| Направление подготовки | 43.03.01  | Сервис |
| Профиль | Управление сервис-процессами в сфере обслуживания |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года |
| Формы обучения | очная, заочная |

|  |
| --- |
| Рабочая программа учебной дисциплины « Профессиональная этика и этикет» основной профессиональной образовательной программы высшего образования*,* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г. |
| Разработчик рабочей программы учебной дисциплины |
|  | Старший преподаватель | А.А.Ордынец |
|  |  |  |
| Заведующий кафедрой | В.Ю.Мишаков |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Профессиональная этика и этикет» изучается в третьем семестре.
			2. Курсовая работа – не предусмотрена.

## Форма промежуточной аттестации:

зачёт

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина « Профессиональная этика и этикет» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
			2. Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.
			3. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам в бакалавриате:
* Менеджмент;
* Основы специальной психологии.
	+ - 1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
* Корпоративная социальная ответственность;
* Психологический практикум.

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

## 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 дисциплине**  |
| --- | --- | --- |
| УК-3Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИД-УК-3.2Учет особенностей поведения и интересов других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе; | * 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.
* Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры
 |
| ИД-УК-3.3Анализ возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и построение продуктивного взаимодействия с учетом этого; |
| УК-5Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания | ИД-УК-5.3Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач; | * 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.
* Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры
 |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения –  | 3 | **з.е.** | 108 | **час.** |
| по заочной форме обучения –  | 3 | **з.е.** | 108 | **час.** |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий

## (очная форма обучения)

|  |
| --- |
| Структура и объём дисциплины |
| Объём дисциплины по семестрам | Форма промежуточной аттестации | Всего, час | Контактная аудиторная работа, час | Самостоятельная работа обучающегося, час |
| Лекции, час | Практические занятия, час | Лабораторные занятия, час | Практическая подготовка, час | Курсовая работа  | Самостоятельная работа обучающегося, час | Промежуточная аттестация, час |
| 3 семестр | зачёт | 108 | 17 | 34 | – | – | – | 57 | – |
| Всего |  | 108 | 17 | 34 | – | – | – | 57 | – |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий

## (заочная форма обучения)

|  |
| --- |
| Структура и объём дисциплины |
| Объем дисциплины по семестрам | Форма промежуточной аттестации | Всего, час | Контактная аудиторная работа, час | Самостоятельная работа обучающегося, час |
| Лекции, час | Практические занятия, час | Лабораторные занятия, час | Практическая подготовка, час | Курсовая работа  | Самостоятельная работа обучающегося, час | Промежуточная аттестация, час |
| 2 курс |
| установочная сессия |  | 72 | 4 | 4 | – | – | – | 64 | – |
| зимняя сессия | зачёт | 36 | – | – | – | – | – | 32 | 4 |
| Всего | – | 108 | 4 | 4 | – | – | – | 96 | 4 |

## Структура учебной дисциплины 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;виды самостоятельной работы обучающегося;форма(ы) промежуточной аттестации | Виды учебной работы | Самостоятельная работа, час | Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося;формы промежуточного контроля успеваемости |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Контактная работа |
| Лекции, час | Практические занятия, час | Лабораторные работы, час | Практическая подготовка, час |
|  | Третий семестр |
| УК-3: ИД-УК-3.2ИД-УК-3.3УК-5: ИД-УК-5.3 | Тема 1. Общие представления об этике и этикете | 2 |  |  | – | 9 | 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 |  | 6 |  | – |
| Тема 2 Профессиональная этика | 2 |  |  | – | 6 |
| Практическое занятие 2. Профессиональная этика |  | 4 |  | – |
| Тема 3. Управленческая этика | 3 |  |  | – | 6 |
| Практическое занятие 3. Управленческая этика |  | 4 |  | – |
| Тема 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации | 2 |  |  | – | 9 |
| Практическое занятие 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации |  | 4 |  | – |
| Тема 5. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса | 2 |  |  | – | 6 |
| Практическое занятие 5. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса |  | 4 |  | – |
| Тема 6. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах | 2 |  |  | – | 6 |
| Практическое занятие 6. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах |  | 4 |  | – |
| Тема 7. Международный этикет | 2 |  |  | – | 9 |
| Практическое занятие 7. Международный этикет |  | 4 |  | – |
| Тема 8. Речевой этикет | 2 |  |  | – | 6 |
| Практическое занятие 8. Речевой этикет |  | 4 |  | – |
|  | Зачёт |  |  |  |  |  | компьютерное тестирование |
|  | ИТОГО | 17 | 34 |  | – | 57 |  |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины (заочная форма обучения)

| Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций | Наименование разделов, тем;виды самостоятельной работы обучающегося;форма(ы) промежуточной аттестации | Виды учебной работы | Самостоятельная работа, час | Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося;формы промежуточного контроля успеваемости |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Контактная работа |
| Лекции, час | Практические занятия, час | Лабораторные работы, час | Практическая подготовка, час |
|  | Второй курс Установочная сессия |
| УК-3: ИД-УК-3.2ИД-УК-3.3УК-5: ИД-УК-5.3 | Тема 1. Общие представления об этике и этикете Профессиональная этика. Управленческая этика. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации | 2 |  |  | – | 32 | Формы текущего контроля по дисциплине:1. Тестирование |
| Практическое занятие 1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. |  | 2 |  | – |
| Тема 2. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах. Международный этикет. Речевой этикет | 2 |  |  | – | 32 |
| Практическое занятие 2. Поведение в общественных местах. |  | 2 |  | – |
| Итого  | 4 | 4 |  |  | 64 |
|  | Зимняя сессия |  |  |  |  |  |  |
| УК-3: ИД-УК-3.2ИД-УК-3.3УК-5: ИД-УК-5.3 | Темы 1-2 | - | - |  | - | 32 | компьютерное тестирование |
| Зачёт | - | - |  | - | 4 |
|  | ИТОГО | 4 | 4 |  | - | 100 |  |

## 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 моралиНравственные 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. |

## 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 7 | Международный этикет | Подготовиться к дискуссии на тему: Специфика общения с иностранными партнерами | Доклад с презентацией | 4 |

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счёт применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов.

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).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

# РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

## 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)** |
| УК-3: ИД-УК-3.2ИД-УК-3.3УК-5: ИД-УК-5.3 |
| высокий |  | отлично/зачтено (отлично)/зачтено | Обучающийся:* 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;
* свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе;

дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные |
| повышенный |  | 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 |  | 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 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 объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения, допускаются грубые ошибки |
| низкий |  | неудовлетворительно/не зачтено | Обучающийся:* 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
 |

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

* + - 1. 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.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| № пп | Формы текущего контроля | * + - 1. Примеры типовых заданий
 |
| --- | --- | --- |
|  | 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.
 |
|  | 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»: 1. Аристотель 2. Гегель 3. Кант2. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение: 1. Доброжелательность2. Порядочность3. Эгоизм4. Уважительность5. Тактичность3. Главными концепциями современной этики являются: 1. Этика добра, этика свободы, этика ответственности2. Этика долга, этика справедливости, этика свободы3. Этика ценностей, этика свободы, этика добра4. Этика добродетелей, этика долга, этика ценностей4. Как звучит «золотое правило» нравственности в современной интерпретации: 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 твоем лице, так и в лице других был целью и никогда толь  ко средством5. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей 1. Психологию делового общения
2. Все ответы верны
3. Служебный этикет
4. Технику делового общения

5. Этику делового общения  |
|  | Тест по темам 5-8 | Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже) |
| 1. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров1. 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 приема1. 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: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:1. Вежливости
2. Сознательности
3. Терпимости
4. Постепенности

5. По содержанию общение может быть разделено на … 1. Когнитивное
2. Деятельностное
3. Мотивационное
4. Все ответы верны
 |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного** **средства** **(контрольно-****оценочного** **мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** |
| --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Эссе | Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале. Критерии оценивания: * 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;

По каждому критерию присваивается 1 балл.Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:5 баллов – отлично,4,5-4 баллов – хорошо,3,5-3 балла – удовлетворительно,0-2 балл – неудовлетворительно  | – | 5 |
| – | 4 |
| – | 3 |
| – | 2 |
| Дискуссия | 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» отрывочные знания«3» в основном верно, с ошибками«4» верно, с небольшими недочётами«5» полностью верно | – | 5432 |
| Выступление с презентацией | 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 | – | 5 |
| 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. | – | 4 |
| 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. | – | 3 |
| 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 | – | 2 |
|  | 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 | 85-100% |
| – | 4 | 75-84% |
| – | 3 | 50-74% |
| – | 2 | строго менее 49%  |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной** **аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы****для проведения промежуточной аттестации** |
| Зачёт:Компьютерное тестирование | Вариант теста состоит из 30 тестовых заданий по дисциплине и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)1. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров 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: 1. Доброжелательность2. Порядочность3. Эгоизм4. Уважительность5. Тактичность3. Как звучит «золотое правило» нравственности в современной интерпретации: 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 твоем лице, так и в лице других был целью и никогда толь ко средством |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **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% |

## 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 дисциплинузачёт | *–* | зачтено /не зачтено |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
		- проблемная лекция;
		- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
		- применение электронного обучения;
		- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются 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.
			2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
			3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
			4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
			5. 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.).
			6. 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.
			7. 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.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Материально-техническое обеспечение дисциплины 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 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 №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 занятии 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»
 |

* + - 1. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины 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 | 640х480, 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.

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 |
|  | 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 | − |
|  | 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. 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 | − |
| 1. 3
 | 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 | − |
| 10.3 Методические материалы (указания), рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина |
|  | Ордынец А.А. | Этика и этикет в различных областях сервисной деятельности | Учебное пособие | М.: РГУ им. А.Н. Косыгина. – 89 с. | 2021 | − | 5 |
|  | 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 | − | *-* |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»<http://znanium.com/>  |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librariansПлатформа Springer Link: https://rd.springer.com/Платформа Nature: https://www.nature.com/База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/База данных zbMath: https://zbmath.org/База данных Nano: http://nano.nature.com/ |

##

## Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019  | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |

### ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Год** **обновления РПД** | **Характер изменений/обновлений****с указанием раздела** | **Номер** **протокола и дата заседания****кафедры** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |