

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан СПФ

«23» мая 2022 г.

Т.В. Поштарева



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Профессиональная этика и этикет

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2022

Разработана
Кандидат социологических наук
Доцент кафедры ИЯТ
_____ К.Ю. Мелконян

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 9
Председатель УМК _____ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

Содержание

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
4. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ	5
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	5
5.1. Содержание дисциплины.....	5
5.2. Структура дисциплины	8
5.3. Практические занятия и семинары	9
5.4. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины.....	9
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	9
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ	9
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	14
8.1. Основная литература.....	14
8.2. Дополнительная литература.....	15
8.3. Программное обеспечение.....	15
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы .	15
8.5. Методические указания и материалы по видам занятий.....	15
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	19
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	19

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса – дать студентам представление о специфике этических проблем в профессии, сформировать у них культуру профессионального труда, этическое сознание, моральную систему ценностей, знания делового этикета.

Курс ставит своей задачей:

- сформировать у будущих работников сферы сервиса понятие своего профессионального долга и чести,

- привить навыки культуры общения, как с клиентами, так и со своими коллегами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина ОП.В.8 Профессиональная этика и этикет относится к Общепрофессиональным дисциплинам, Вариативная часть. Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

а) общих (ОК)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессио-

		нальной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

В результате изучения учебного материала по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» студент должен:

уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия;
- развивать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя.

знать:

- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания,
- основы и особенности профессиональной этики и этикета

4. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 78 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		6
Аудиторные занятия (всего)	62	62
в том числе:		
Лекции (Л)	26	26
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Семинары (С)		
Лабораторные работы (ЛР)		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	16	16
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчётно-графические работы		
Контрольная работа		
Курсовая работа		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	16	16
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет
Общая трудоёмкость, час	78	78

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Этика как наука о морали. Основные категории этики	Генезис и историческая эволюция понятий «этика», «мораль», «нравственность», их различные смысловые значения в современном языке. Этика как «прак-

		<p>тическая философия», теория морали. Предпосылки возникновения морали. Происхождение морали как философская проблема. Мораль как выражение потребности и способности человека строить гармонические отношения с другими, общественная форма отношений между людьми, мера их человечности. Своеобразие связи морали с бытием. Назначения морали. Специфика моральных норм, отличия от права. Определения этики с философской и православной точек зрения. Задачи и цели этики. Предмет этики. Связь этики с психологией. Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания.</p> <p>Основные категории этики. Развитие этических взглядов в истории философии.</p>
2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	<p>Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях.</p> <p>Назначение профессиональной этики. Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики работников сервиса (принцип моральной ответственности перед клиентом; принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами; принцип моральной ответственности перед обществом и др.).</p> <p>Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах.</p> <p>Пути и средства формирования нравственно-этической культуры в различных профессиях. Понятие профессиональной морали. Связь технологически целесообразных и моральных сторон профессиональных групп. Основные принципы профессиональной морали: профессиональный долг, профессиональная совесть, корпоративная честь и честность, профессиональное достоинство.</p> <p>Кодекс профессиональной этики работников сервисной сферы.</p>
3	Профессиональное поведение работников сервисной сферы	<p>Поведение человека как явление, его составляющие. Решение работником профессионально-этических задач при его взаимодействии с клиентом.</p> <p>Социальная роль работника сферы сервиса и ее составляющие. Роль клиента. Ожидания со стороны клиента и со стороны работника.</p> <p>Функции профессионального поведения работника. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника. Понятия о стиле обслуживания, сценарии обслуживания.</p> <p>Понятие об общении. Формы общения и его результаты. Стиль общения. Специфические особенности</p>

		<p>общения в сфере обслуживания.</p> <p>Понятие о культуре общения. Обстановка, расстояние между работником и клиентом, поза, жесты, мимика, интонация, другие паралингвистические средства общения. Положительный настрой, использование закрытых и открытых вопросов в беседе с клиентом, умение выслушать.</p> <p>Культура речи работника. Требования, предъявляемые к речи работника: содержательность, ясность, доходчивость, понятность, грамотность, выразительность.</p> <p>Пять ключевых этапов в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.</p> <p>Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный). Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания. Приемы успешной презентации. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями. Методы завершения продаж.</p>
4	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	<p>Понятие конфликта. Типология конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Конфликты между личностью и организацией. Конфликты горизонтальные, вертикальные, смешанные. Конструктивные и деструктивные конфликты. Субъективные и объективные конфликты.</p> <p>Источники, причины и поводы конфликтов. Коммуникативные конфликты и их последствия. Конфликты и трудности коммуникации. Ошибки, разрушающие общение. Факторы, влияющие на общение. Барьеры общения. Коммуникативные просчеты. Структура конфликта, стадии его протекания.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество. Факторы, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов между работником и клиентом. Этапы разрешения конфликтных ситуаций. Профилактика конфликтов.</p> <p>Понятие конфликтной личности. Типы трудных людей и модели поведения в общении с ними.</p> <p>Нравственно-психологические основы выхода из конфликтных ситуаций.</p>
5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	<p>Основные стили и типы управления. Влияние моральных норм на стиль управления, методы принятия решения.</p> <p>Схема управленческого процесса. Функции управ-</p>

		<p>ленческой деятельности и связанные с ними психологические проблемы руководства. Способы решения проблем руководства. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности. Этичность методов подготовки управленческих решений.</p> <p>Понятие и формальная структура трудового коллектива. Классификация трудовых коллективов. Степень зрелости коллектива. Права и обязанности персонала. Неформальная структура коллектива и психологические механизмы регуляции коллективной деятельности: адаптация, коммуникация, идентификация и интеграция. Лидер неформальной группы. Типы лидеров.</p> <p>Морально-психологический климат коллектива. Степень сплоченности рабочей группы. Типы взаимоотношений в коллективе: невмешательство, теплая компания, задача, золотая середина и команда.</p> <p>Виды взаимоотношений в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие и делегирование. Роль руководителя в становлении коллектива.</p>
6	Этикет и культура поведения работника сферы сервиса	<p>Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета.</p> <p>Понятие этикета. Правила служебного этикета. Внешний вид, манеры, доброжелательность работника сферы сервиса. Другие составляющие этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.</p>

5.2. Структура дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ (С)	ЛР	СР
1	Этика как наука о морали. Основные категории этики	12	4	6	-	2
2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	12	4	6	-	2
3	Профессиональное поведение работников сервисной сферы	12	4	6	-	2
4	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	12	4	6	-	2
5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	14	4	6	-	4
6	Этикет и культура поведения работников сферы сервиса	16	6	6	-	4
	Общая трудоёмкость	78	26	36	-	16

5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1	1	Этика как наука о морали. Основные категории этики	6
2	2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	6
3	3	Профессиональное поведение работников сервисной сферы	6
4	4	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	6
5	5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	6
6	6	Этикет и культура поведения работников сферы сервиса	6

5.4. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

№ раздела (темы)	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
1	Функции профессионального поведения работника. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника. Специфические особенности общения в сфере обслуживания.	2
2	Типология конфликтов. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	2
3	Задачи этикета. Требования современного этикета.	2
4	Влияние моральных норм на стиль управления. Морально-психологический климат коллектива.	2
5	Специфика моральных норм. Основные категории этики.	4
6	Этические приемы эффективного руководства. Типы взаимоотношений в коллективе.	4

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	ПЗ	Компьютерная презентация	4
4	ПЗ	Компьютерная презентация	4

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

7.1. ТЕСТ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Этика – это наука
 - А) о праве
 - Б) о морали
 - В) о человеке
 - Г) о бытии

2. Личность – это

- А) индивид
- Б) субъект общения и деятельности
- В) индивидуальность
- Г) человек

3. Какую человеческую черту характеризует следующее утверждение: «Человек ясно сознаёт своё собственное существование»:

- А) свобода выбирать
- Б) культура как способ жизни
- В) свобода от предзаданности
- Г) отъединённость от мира

4. Какую человеческую черту характеризует следующее утверждение: «Человек открыт для безграничной самореализации»:

- А) свобода выбирать
- Б) культура как способ жизни
- В) свобода от предзаданности
- Г) отъединённость от мира

5. Какую человеческую черту характеризует следующее утверждение: «Человек определённым образом относится к происходящему вокруг, оценивает эти события и сам созидает себя»:

- А) свобода выбирать
- Б) культура как способ жизни
- В) свобода от предзаданности
- Г) отъединённость от мира

6. Какую человеческую черту характеризует следующее утверждение: «Человек приспособливает природу к себе, повсюду внося рукотворные изменения»:

- А) свобода выбирать
- Б) культура как способ жизни
- В) свобода от предзаданности
- Г) отъединённость от мира

7. Мораль – это

8. Центром морали является:

- А) моральная интуиция
- Б) моральное сознание
- В) моральные привычки
- Г) моральная рефлексия

9. Участие в подготовке нового поколения к будущей социальной жизни характеризует:

- А) коммуникативную функцию морали
- Б) регулятивную функцию морали
- В) воспитательную функцию морали
- Г) познавательную функцию морали
- Д) жизненно-ориентационную функцию морали

10. Участие в становлении и развитии личности характеризует:

- А) коммуникативную функцию морали
- Б) регулятивную функцию морали
- В) воспитательную функцию морали
- Г) познавательную функцию морали
- Д) жизненно-ориентационную функцию морали

11. Благорасположенность и ненанесение вреда в отношениях между людьми характеризует:

- А) коммуникативную функцию морали
- Б) регулятивную функцию морали
- В) воспитательную функцию морали
- Г) познавательную функцию морали
- Д) жизненно-ориентационную функцию морали

12. Объединение общечеловеческих и социально-конкретных нормативно-ценностных представлений характеризует:

- А) коммуникативную функцию морали
- Б) регулятивную функцию морали
- В) воспитательную функцию морали
- Г) познавательную функцию морали
- Д) жизненно-ориентационную функцию морали

13. Постижение человеческого мира, знание о должном характеризует:

- А) коммуникативную функцию морали
- Б) регулятивную функцию морали
- В) воспитательную функцию морали
- Г) познавательную функцию морали
- Д) жизненно-ориентационную функцию морали

14. Наиболее общее обоснование существующих норм и критерий выбора правил:

- А) ценности
- Б) нормы
- В) идеалы
- Г) принципы

15. Высшие цели личностного развития:

- А) ценности
- Б) нормы
- В) идеалы
- Г) принципы

16. Содержание, которое утверждается в нормах:

- А) ценности
- Б) нормы
- В) идеалы
- Г) принципы

17. Предписания, определённые правила поведения, мышления и переживания:

- А) ценности
- Б) нормы
- В) идеалы
- Г) принципы

18. Нравственное поведение регулируется представлением о:

- А) полезности для личности;
- Б) полезности для общества;
- В) долге для любого человека;
- Г) приятном для любого человека

19. Высказывания, полностью соответствующие общечеловеческим нормам нравственности, - это(укажите правильное сочетание):

- А) нормы нравственности- это нормы, которые понятны всем без разьяснения;
- Б) нравственные качества человека проявляются в связи с его намерениями;
- В) нравственные качества человека проявляются в связи с его поступками, действиями;
- Г) не делай другому того, чего не хочешь себе.

20. Для всех социальных норм характерен признак:

- А) регулятор общественных отношений;
- Б) обеспечивается принудительной силой государства;
- В) обязательное правило поведения;
- Г) выражение в официальной форме

21. Формальной санкцией , направленной на поддержание социальных норм, является:

- А) моральное осуждение;
- Б) награда за заслуги;
- В) устное порицание;
- Г) оценочное суждение

22. Харизматическая власть основывается на:

- А) исключительных личных качествах лидера;
- Б) традициях общества;
- В) правовых нормах;
- Г) привычке повиноваться

23. Негативными категориями этики являются:

- А) снисходительность;
- Б) решительность;
- В) безответственность;
- Г) безверие;
- Д) стыд;
- Е) бескорыстие;
- Ж) стяжательство;
- З) злость

24. Позитивными категориями этики являются:

- А) гуманизм;
- Б) беззастенчивость;
- В) целеустремленность;
- Г) галантность;
- Д) зависть;
- Е) приспособленчество;
- Ж) трудолюбие

25. Мораль отличается от права тем, что она:
- А) обычно не распространяется на сферу мотивов;
 - Б) её санкции налагаются принудительно от лица государства;
 - В) регламентирует имущественные отношения;
 - Г) регулирует все межличностные отношения

7.2. ВОПРОСЫ К КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЕ

Итоговой формой контроля является контрольная работа по материалу, ограниченному тематикой и проблематикой изученных разделов дисциплины.

Критерии оценки выполнения контрольной работы:

«отлично» - студент выполнил работу без ошибок и недочётов или допустил не более одного недочёта;

«хорошо» - студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочёта или не более двух недочётов;

«удовлетворительно» - студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок;

«неудовлетворительно» ставится, если студент неправильно выполнил менее половины работы, или правильно выполнил не более 10 % всех заданий, или не приступал к выполнению работы.

1	Сравнить определения этики и морали в разных источниках. Подготовить самостоятельные выступления по вопросам лекции. Написать эссе по вопросам для обсуждения. Подготовить выступление на тему «Основные категории этики в представлениях разных философов» (выбрать эпоху и философа).
2	Подготовить выступление о профессиональном кодексе профессии типа «человек – человек». Проанализировать кодексы профессионального поведения различных компаний. Сравнить проанализированный кодекс с профессиональным кодексом работника контактной зоны.
3	Смоделировать и инсценировать ситуации общения работника с клиентом, применяя требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника.
4	Придумать и подробно описать две конфликтные ситуации общения работника и клиента, в которых не прав работник не прав клиент. Определить суть конфликта и предложить пути его разрешения.
5	Подготовить выступление об одном из аспектов делового общения. Законспектировать темы: или управления коллективом. пы взаимоотношений в коллективе. Психологические проблемы взаимоотношений руководителя и персонала, пути разрешения конфликтов.
6	Подготовить выступление об одной из областей делового этикета

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТУ)

1. Этика как «практическая философия», теория морали. Определение и сущность морали.
2. Характеристика основных категорий этики.
3. Понятие и сущность профессиональной этики. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.

4. Профессионально-этические кодексы. Профессиональный кодекс работника обслуживания.
5. Профессиональное поведение работника контактной зоны, его функции и основные требования, предъявляемые к работнику.
6. Основные этапы в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.
7. Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный).
8. Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания.
9. Приемы успешной презентации.
10. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями.
11. Методы завершения продаж.
12. Конфликты работника с клиентами: понятие о конфликте, виды конфликтов.
13. Нравственно-психологические основы конфликтов, их типология.
14. Структура конфликтов. Модели развития конфликтов и их исходы.
15. Основные способы и стратегии разрешения конфликтов.
16. Основные стили поведения при конфликтных ситуациях.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
19. Понятие о морально-психологическом климате коллектива.
20. Основные стили и типы управления.
21. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности.
22. Права и обязанности персонала.
23. Этика делового общения как часть профессиональной деятельности. Общие этические принципы и характер делового общения.
24. Основные уровни делового общения (руководитель – подчиненный; подчиненный – руководитель; сотрудник – сотрудник).
25. Ведение деловой беседы. Ведение коммерческих переговоров.
26. Ведение делового совещания. Культура делового разговора.
27. Понятие, основные составляющие и положения служебного этикета работника сферы сервиса.
28. Телефонный этикет.
29. Эпистолярный этикет.
30. Этикет: сущность, функции, история. Требования этикета в современном мире.

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Скворцов, А. А. Этика : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Скворцов. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11971-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469418>

2. Соболевников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

8.2. Дополнительная литература

1. Виговская, М.Е. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие / М.Е. Виговская. — М.: Дашков и К, 2015. — 145 с.
2. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Office

8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы

1. www.aup.ru
2. www.eup.ru
3. www.gallup.ru
4. www.glossary.ru
5. www.rbk.ru
6. www.narod.ru
7. www.fssn.ru
8. www.stavstat.ru
9. www.biblioclub.ru

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. www.consultant.ru Справочная правовая система «Консультант Плюс».
2. Справочная правовая система «Гарант».
3. СДО «Прометей»

8.5. Методические указания и материалы по видам занятий

1. Компьютерные презентации.

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вывешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа

технологий.

Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

Интерактивная презентация - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

Презентация со сценарием - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В **непрерывно выполняющихся презентациях** не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Затем нужно выбрать **программу разработки презентации**. Каждая из существующих программ такого класса обладает своими собственными индивидуальными возможностями. Тем не менее между ними есть много общего. Каждая такая программа включает в себя *встроенные средства создания анимации, добавления и редактирования звука, импортирования изображений, видео, а также создания рисунков*. Программа PowerPoint, входящая в программный пакет Microsoft Office, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации аудиторией.



Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в Power Point, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

Критерии оценки презентации





1. Содержание презентации:
 - раскрытие темы
 - подача материала (обоснованность разделения на слайды)
 - наличие и обоснованность графического оформления (фотографий, схем, рисунков, диаграмм)
 - грамотность изложения
 - наличие интересной дополнительной информации по теме проекта
 - ссылки на источники информации (в т.ч. ресурсы Интернет)
2. Оформление презентации

- единство дизайна всей презентации
 - обоснованность применяемого дизайна
 - единство стиля включаемых в презентацию рисунков
 - применение собственных (авторских) элементов оформления
 - оптимизация графики
3. Обоснованное использование эффектов мультимедиа: графики, анимации, видео, звука.
 4. Навигация: наличие оглавления, кнопок перемещения по слайдам или гиперссылок.
 5. Доклад на заданную тему с использованием презентации.

Основные приемы создания и оформления презентации

Поставленная задача	Требуемые действия
Создать новую презентацию без помощи мастера и применения шаблона	Запустите Power Point. В окне диалога Power Point в группе полей выбора Создание презентации выберите Новая презентация .
Выбрать разметку слайда	В окне диалога Создать слайд выберите мышью требуемый вариант разметки. После выбора Новая презентация окно диалога Разметка слайда появляется автоматически. Если Вы хотите сменить разметку имеющегося слайда, то выполните команду Формат/Разметка слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели Форматирование  .
Применить шаблон дизайна	В меню Формат выберите команду Оформление слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели Форматирование  .
Вставить новый слайд	Откройте тот слайд, после которого Вы хотите вставить новый, и выполните команду Вставка/Создать слайд (Ctrl + M) или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели Форматирование  .
Переместиться между слайдами	Воспользуйтесь бегунком или кнопками вертикальной полосы прокрутки или клавишами Page Down, Page Up. Перемещая бегунок можно по всплывающей подсказке определить, на каком слайде остановиться.
Активизировать панель Рисование	Выполните команду Вид /Панели инструментов/Рисование
Ввести текст в произвольное место слайда	Выберите на панели Рисование инструмент Надпись  и установите текстовый курсор в нужное место или меню Вставка/Надпись .
Отредактировать имеющийся текст	Щелкните по тексту, установите текстовый курсор в нужное место и внесите исправления или добавления.
Удалить текст вместе с рамкой	Щелкните по тексту, затем щелкните непосредственно по рамке и нажмите клавишу Delete .
Изменить шрифт или размер шрифта	Воспользуйтесь командой Формат/Шрифт или раскрывающимся списком шрифтов/размеров панели инструментов  .
Изменить цвет шрифта	Выполните команду Формат/Шрифт или выберите кнопку Цвет

	текста  панели Форматирование (Рисование) .
Выбрать стиль оформления шрифта	Воспользуйтесь командой Формат/Шрифт или кнопками панели инструментов  : полужирный, курсив, подчеркнутый, тень.
Выводить набранный текст относительно рамки	Воспользуйтесь командой Формат/Выравнивание/По левому краю (Ctrl + L); По центру (Ctrl + E); По правому краю (Ctrl + R); По ширине или кнопками панели инструментов  Форматирование .
Выбрать цвет и тип линии для рамки, подобрать заливку	Выделите рамку (или установите курсор в текст, введенный в рамку) и выполните команду Формат/  ... В появившемся диалоговом окне установите цвет заливки, тип линии и ее цвет. Также можно воспользоваться кнопками панели Рисование :  – заливка;  – цвет линии;  – тип линии.
Активизировать панель Автофигуры	Выберите команду Вставка/Рисунок/Автофигуры или воспользуйтесь кнопкой панели Рисование 
Нарисовать объект	Активизируйте панель Рисование , выберите соответствующий инструмент (линия, овал, прямоугольник и т.д.) и «растяните» фигуру на слайде, протаскивая курсор.
Изменить цвет объекта	Выделите объект и выполните команду Формат/  ... или воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – цвет линии.
Настроить тень объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – Стиль тени .
Настроить объем объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – Объем .
Повернуть объект на какой-либо угол	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели Рисование Действия/Повернуть/отразить/Свободное вращение , а затем переместите мышью угол объекта в направлении вращения.
Сгруппировать объекты	Выделите все объекты, подлежащие группировке и выполните команду Группировка/Группировать контекстного меню выделенных объектов.
Художественная надпись	Воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – Добавить объект WordArt .
Вставить звук	Выберите команду меню Вставка/Фильмы и звук/Звук из коллекции картинок; Звук из файла .
Настроить анимацию	В режиме слайдов щелкните объект, который хотите анимировать. В меню Показ слайдов выберите команду  Настройка анимации... или соответствующую команду контекстного меню выбранного объекта. Выберите нужные элементы панели Настройка анимации .
Установить масштаб рабочего слайда в среде Power Point	На панели Стандартная среды Power Point установить необходимый масштаб просмотра из раскрывающегося списка  46%
Способ представления	Документ Power Point может отображаться в окне приложения тремя способами: в виде слайдов, в режиме структуры, в режиме

документа (т.е. презентации .ppt) в окне приложения Power Point	сортировщика слайдов. Для изменения способа представления достаточно выбрать соответствующую команду в меню Вид или щелкнуть по одной из трех кнопок в левой части горизонтальной полосы прокрутки:  – показ слайдов (с текущего слайда);  – обычный режим;  – режим сортировщика слайдов.
Провести демонстрацию	Выполните команду Вид/Показ слайдов (F5) или воспользуйтесь кнопкой  .
Перейти к следующему слайду в процессе демонстрации	Воспользуйтесь щелчком мыши, клавишами Enter, Пробел; Page Down, Page Up или клавиши навигации курсора (□□□): переход вперед/назад по галерее слайдов; Home – переход к самому первому слайду; End – переход к самому последнему слайду.
Провести демонстрацию, не запуская Power Point	Найдите свой файл, выделите и вызовите контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. В контекстном меню выберите команду Показать .

Сохраняется презентация в файле с расширением .ppt.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>).

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.