

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 10.10.2024

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.01.03 «СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Специальность

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Тольятти 2024

Рабочая программа междисциплинарного курса «Соблюдение норм этики делового общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100.

Разработчик РПД:

преподаватель
(ученая степень, ученое
звание)

И.А. Емелина
(ФИО)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе
43.02.16 Туризм и гостеприимство/ 43.02.10 Туризм

Протокол от «22» 11 2024 № 3

Председатель ПЦК: Емелина И.А.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МДК, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения МДК

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.2. Планируемые результаты освоения МДК

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- системы бронирования услуг
- организацию работы с запросами туристов
- требования к оформлению и учету заказов
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций
- программное обеспечение деятельности туристских организаций
- этику делового общения
- основы делопроизводства

1.3. Место МДК в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс «Соблюдение норм этики делового общения» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объём учебного междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость МДК составляет **126 часов**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час		
	всего	3 семестр	4 семестр
Общая трудоёмкость	126	72	54
Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	94/20	48/10	46/10
лекции	56/8	28/4	28/4
лабораторные работы	-	-	-
практические занятия	34/8	18/4	16/4
курсовое проектирование (консультации)	-	-	-
Самостоятельная работа	32/106	24/62	8/44
Контроль (часы на экзамен, зачет, контрольную работу)	4/4	2/2	2/2
Консультация перед экзаменом	-	-	-
Промежуточная аттестация		контрольная работа	дифференцированный зачет

Примечание: -/-объём часов соответственно для очной, заочной форм обучения

2.2. Содержание МДК, структурированное по темам

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
Зсеместр						
ПК 1.3	Тема 1. Общение и коммуникация Содержание темы: структура акта общения; цели, функции, механизмы общения; средства общения; стили общения; барьеры общения; коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество	2/-				Опрос. Выполнение практического задания. Тестирование Доклад
	Практическое занятие № 1. Общение и коммуникация Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/12	
ПК 1.3	Тема 2. Общая характеристика делового общения Содержание темы:понятие «деловое общение»; сущность делового общения; содержание делового общения; цели делового общения; принципы делового общения; функции делового общения; стороны делового общения; правила делового общения; виды делового общения	6/2				Опрос. Выполнение практического задания. Тестирование Доклад
	Практическое занятие № 2. Общая характеристика делового общения. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.Тест.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/10	
ПК 1.3	Тема 3. Устная деловая коммуникация и ее специфика Содержание темы:понятие речи; функции речи; виды речи в деловом общении; речевая культура и ее типы; речевой этикет в деловом общении; язык и речевая деятельность; текст как главная единица речи; культура речи и	6/-				Опрос. Выполнение практического задания. Тестирование Доклад

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	ее критерии; нормы литературного языка в деловом общении; основы невербального общения,; кинесика, проксемика, просодика, экстралингвистика в невербальном общении, такесика в невербальном общении, ольфакторика в невербальном общении.					
	Практическое занятие № 3. Устная деловая коммуникация и ее специфика Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/10	
ПК 1.3	Тема 4. Конфликт в деловом общении. Содержание темы: понятие и структура конфликта; функции конфликта и их классификация; этапы конфликта. предпосылки и причины возникновения конфликтов в деловом общении; развитие конфликта и поведение участников; пути разрешения конфликтных ситуаций; управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций; ведение переговоров в конфликтной ситуации; юмор как средство регулирования поведения работников	4/-				Опрос Выполнение практического задания. Тестирование Доклад .
	Практическое занятие № 4. Конфликт в деловом общении. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/10	
ПК 1.3	Тема 5. Манипуляции в деловом общении. Содержание темы: характеристика манипуляций в общении; правила	4/-				Опрос Выполнение практического задания.

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	нейтрализации манипуляций; манипулятивные приемы; логические манипуляции и речевые психотехники; способы нейтрализации манипуляций					Тестирование Доклад .
	Практическое занятие № 5. Манипуляции в деловом общении. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/10	
ПК 1.3	Тема 6. Формы делового общения. Содержание темы: Беседа как форма делового общения; совещание как форма делового общения; переговоры как форма делового общения; публичное выступление как форма делового общения; презентация; личность оратора	6/2				Опрос Выполнение практического задания. Тестирование Доклад
	Практическое занятие № 6. Формы делового общения. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/10	
4 семестр						
ПК 1.3	Тема 7. Этические нормы деловых отношений Содержание темы: этика как наука ; этические категории и ценности ; этические нормы ; понятие о профессиональной этике4 происхождение профессиональной этики и морали; виды профессиональной этики; принципы профессиональной этики; взаимное доверие как основа профессиональной этики ; этические проблемы деловых отношений; этические основы российского предпринимательства; профессиональная этика работников	6/2				Опрос. Выполнение практического задания. Тестирование. Доклад

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	туристского и гостиничного бизнеса					
	Практическое занятие № 7. Этические нормы деловых отношений Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				1/10	
ПК 1.3	Тема 8. Этика деятельности организации. Содержание темы: этика и социальная ответственность организаций; этические нормы организации; повышение этического уровня организации; этика руководителя; нормы этичного поведения руководителя; проблемы этичного поведения в коллективе; специфика деловых отношений в рабочих группах; управление этическими нормами межличностных отношений внутри коллектива; оценка нравственной обстановки в коллективе; особенности межличностных отношений в рабочей группе, критика и ее восприятие; корпоративная культура; этический кодекс	6/2				Опрос. Выполнение практического задания. Тестирование Доклад .
	Практическое занятие № 8. Этика деятельности организации. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				1/8	
ПК 1.3	Тема 9. Профессионально-деловой этикет Содержание темы: правила приветствия в деловом общении; этикет вручения подарков, организация делового приема; искусство комплимента; деловой этикет зарубежных стран; дипломатический этикет	4/-				Опрос. Выполнение практического задания. Тестирование. Доклад

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие № 9. Профессионально-деловой этикет Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				1/6	
ПК 1.3	Тема 10. Деловой этикет дистанционного делового общения. Содержание темы: телефонный этикет, цифровой этикет	4/-				Опрос. Выполнение практического задания. Тестирование. Доклад
	Практическое занятие № 10. Деловой этикет дистанционного делового общения. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				1/6	
ПК 1.3	Тема 11. Этика кросс-культурного делового общения. Содержание темы: кросс-культурное деловое общение; компоненты кросс-культурной коммуникации; теория культурных измерений Ховстеде; компоненты межкультурной коммуникации; особенности коммуникации в культурах разных стран; национально-культурные ценности в деловой этике; особенности российской деловой этики	4/-				Опрос. Выполнение практического задания. Тестирование. Доклад
	Практическое занятие № 11. Этика кросс-культурного делового общения. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/6	
ПК 1.3	Тема 12. Роль имиджа в деловом общении. Содержание темы: имидж делового человека; психологические	4/-				Опрос. Выполнение практического задания.

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	детерминанты имиджа делового человека; внешний вид делового человека					Тестирование. Доклад
	Практическое занятие № 12. Роль имиджа в деловом общении. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/8	
	ИТОГО	56/8	-	34/8	32/106	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной, заочной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
3 семестр			
Устный опрос	9	2	18
Практические задания	9	5	45
Тесты по темам	6	5	30
Доклад с презентацией	1	7	7
Итого по междисциплинарному курсу			100 баллов

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
4 семестр			
Устный опрос	8	2	16
Практические задания	6	7	42
Тесты по темам	6	5	30
Доклад с презентацией	1	12	12
Итого по междисциплинарному курсу			100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МДК

3.1. Общие методические рекомендации по освоению МДК, образовательные технологии

МДК реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по МДК обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание МДК в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- технологии развивающего обучения;
- практико-ориентированные технологии.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении МДК студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающие доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения МДК, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении МДК.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

Основная литература:

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учеб.пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Документ read. - Москва [и др.] : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - Крат.слов. терминов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=433038> (дата обращения: 29.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=433038>

2. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение : учеб.пособие для сред. проф. образования / О. Н. Гарькуша. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2021. - 110 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=398586> (дата обращения: 15.07.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01311-3. - 978-5-16-100269-8. - Текст: электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=398586>

3. Деловое общение : учеб.пособие по направлениям подгот. "Менеджмент", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр.", "Торговое дело" (уровень бакалавриата) / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431523> (дата обращения: 18.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=431523>

4. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебник для бакалавриата / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 323 с. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=435572> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-109565-2. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=435572>

5. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб.пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2020. - 366 с. : ил., табл. - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=360656> (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016114-3. - 978-5-16-107651-4. - Текст : электронный

6. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учеб.по направлениям подгот. "Экономика", "Менеджмент", "Гос. и муницип. упр." (уровень бакалавриата) / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 343 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431506> (дата обращения: 18.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05383-2. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=431506>

7. Канке, В. А. Бизнес-этика : учеб.для вузов / В. А. Канке. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 236 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=419356> (дата обращения: 18.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-106684-3. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=419356>

8. Иванова, И. С. Этика делового общения : учеб.пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / И. С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 168 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Семинары. - URL: <https://znanium.ru/read?id=435959> (дата обращения: 18.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=435959>

9. Измайлова, М. А. Деловое общение : учеб.пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=370986> (дата обращения: 24.03.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст: электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=370986>

10. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учеб.для вузов по специальности "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 383 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Удостоен премии Правительства РФ в обл. образования. - URL: <https://znanium.ru/read?id=420677> (дата обращения: 18.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102463-8. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=420677>
11. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации : учеб.пособие для вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент" / Е. И. Кривоко́ра. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 189 с. : ил. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=399366> (дата обращения: 20.12.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-004277-0. - 978-5-16-100957-4. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=399366>
12. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учеб.для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / О. В. Папкова. - Документ read. - Москва :Вузов.учеб. [и др.], 2022. - 159 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=399272> (дата обращения: 28.07.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - 978-5-16-100641-2. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=399272>
13. Этика деловых отношений : учеб.для сред. проф. образования / Ю. Ю. Петрунин, В. К. Борисов, Е. М. Панина, М. И. Панов. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 161 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=437011> (дата обращения: 15.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-110779-9. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=437011>
14. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учеб.для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" (квалификация (степень) "бакалавр") / Т. Т. Черкашина, В. В. Тартынских, Н. Ю. Паудяль, Л. В. Филиндаш ; под ред. Т. Т. Черкашиной. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 367 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Крат.терминол. слов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=434327> (дата обращения: 29.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=434327>

Дополнительная литература:

15. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учеб.пособие для высш. учеб. заведений по УГС 38.00.00 "Экономика и упр.", 40.00.00 "Юриспруденция" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 320 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Слов.основ. психол. понятий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=426206> (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-013292-1. - 978-5-16-106020-9. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=426206>
16. Канке, В. А. Современная этика : учеб.для вузов по направлениям подгот. бакалавриата / В. А. Канке. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 277 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Прогр. курса "Соврем.этика". - URL: <https://znanium.com/read?id=372619> (дата обращения: 13.05.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16- 014312-5. - 978-5-16-106804-5. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=372619>
17. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации. Социально-психологические аспекты : учеб.пособие для студентов, обучающихся по уровню магистратуры по направлению "Социология" / А. М. Пивоваров ; С.-Петерб. гос. ун-т. - Документ read. - Москва :Риор [и др.], 2019. - 144 с. - (Высшее образование - Магистратура). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=372749> (дата обращения: 19.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01641-1. - 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=372749>

18. Разин, А. В. Этика : учеб. для студентов филос. специальностей / А. В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 415 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=326301> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-011414-9. - 978-5-16-103655-6. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=326301>

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . – URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL:<http://window.edu.ru/>(дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.

3. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL:<http://uisrussia.msu.ru>(дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.

4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.

5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL :<http://elib.tolgas.ru>(дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

6. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . – URL :<https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

7. Электронно-библиотечная система Лань: сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по МДК осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МДК

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе МДК.

Занятия семинарского типа. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Общение и коммуникация

Целью работы является рассмотрение общения как особая форма жизнедеятельности человека и социально-психологический феномен. В ходе выполнения работы студент должен знать сущность, цели, функции, средства, стили общения, иметь представление о коммуникативной компетентности как одной из ключевых компетентностей делового человека, уметь определять стиль общения, уровень коммуникативных и организаторских способностей, выявлять барьеры общения. Владеть ключевыми понятиями: общение, коммуникация, коммуникативная компетентность.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. структура акта общения;
2. цели, функции, механизмы общения;
3. средства общения;
4. стили общения;
5. барьеры общения;
6. коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество.

Практическое занятие № 2. Общая характеристика делового общения

Целью работы является изучение характерных особенностей делового общения. В ходе выполнения работы студент должен знать сущность, содержание, цели, функции, принципы, стороны делового общения, иметь представление об этике и культуре, специфических особенностях делового общения, уметь определять уровень самоконтроля в общении, следовать правилам делового общения, владеть ключевыми понятиями: деловое общение, этика делового общения, культура делового общения.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. понятие «деловое общение»;
2. сущность делового общения;
3. содержание делового общения;
4. цели делового общения;
5. принципы делового общения;
6. функции делового общения;
7. стороны делового общения;
8. правила делового общения;
9. виды делового общения.

Практическое занятие № 3. Устная деловая коммуникация и ее специфика

Целью работы является изучение устных форм общения, опосредованная языковыми конструкциями, создаваемыми на основе фонетических, лексических, грамматических и стилистических средств и правил. В ходе выполнения работы студент должен знать виды деловой речи и их специфику, способы развертывания мысли и речи, правила делового этикета, иметь представление о речевой культуре в деловом общении, ее характерных признаках, уметь использовать топоры для разворачивания мысли в слове, развития смысла в тексте речи, владеть ключевыми понятиями: речевая культура, стиль речи, голос, речевой этикет.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. понятие речи;
2. функции речи;
3. виды речи в деловом общении;
4. речевая культура и ее типы;

5. речевой этикет в деловом общении;
6. язык и речевая деятельность;
7. текст как главная единица речи;
8. культура речи и ее критерии;
9. нормы литературного языка в деловом общении;
10. основы невербального общения;
11. кинесика, проксемика, просодика, экстралингвистика в невербальном общении, такесика в невербальном общении, ольфакторика в невербальном общении.

Практическое занятие № 4. Конфликт в деловом общении.

Целью работы является изучение особенностей протекания конфликтов в деловом общении. В ходе выполнения работы студент должен сформировать представление об основных типах и причинах конфликтов; познакомиться с различными способами выхода из конфликтных ситуаций; развивать навыки анализа собственного поведения в ситуациях выбора, разрешения внутриличностных противоречий;

Рассматриваемые вопросы включают:

1. понятие и структура конфликта;
2. функции конфликта и их классификация;
3. этапы конфликта;
4. предпосылки и причины возникновения конфликтов в деловом общении;
5. развитие конфликта и поведение участников;
6. способы выхода из конфликтных ситуаций;
7. управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций;
8. ведение переговоров в конфликтной ситуации.

Практическое занятие № 5. Манипуляции в деловом общении.

Целью работы является изучение механизма функционирования манипуляций в деловом общении. В ходе выполнения работы студент должен развить коммуникативные умения и навыки, овладеть приемами и способами противодействия манипуляциям характеристика манипуляций в общении;

Рассматриваемые вопросы включают:

1. правила нейтрализации манипуляций;
2. манипулятивные приемы;
3. логические манипуляции и речевые психотехники;
4. способы нейтрализации манипуляций.

Практическое занятие № 6. Формы делового общения.

Целью работы является изучение форм делового общения: публичное выступление, переговоры, деловая беседа, совещание как особая форма жизнедеятельности человека и социально-психологический феномен. В ходе выполнения работы студент должен знать формы делового общения, их назначение и функциональные характеристики; структуру, особенности подготовки и проведения публичное выступление, переговоры, деловая беседа, совещание, иметь представление о разработке стратегии форм делового общения., уметь использовать технику аргументации, задавать вопросы и отвечать на них, нейтрализовать возражения, анализировать эффективность деловой беседы.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Беседа как форма делового общения;
2. совещание как форма делового общения;
3. переговоры как форма делового общения;
4. публичное выступление как форма делового общения;
5. презентация;
6. личность оратора

Практическое занятие № 7. Этические нормы деловых отношений

Целью работы является уяснение значимости этики в сфере деловых отношений. В ходе выполнения работы студент должен сформировать знания об этических нормах в деловом общении, сформулировать основные принципы и нормы делового общения, развить навыки этики делового общения.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. этика как наука;
2. этические категории и ценности;
3. этические нормы;
4. понятие о профессиональной этике;
5. происхождение профессиональной этики и морали;
6. виды профессиональной этики;
7. принципы профессиональной этики;
8. взаимное доверие как основа профессиональной этики;
9. этические проблемы деловых отношений;
10. этические основы российского предпринимательства;
11. профессиональная этика работников туристского и гостиничного бизнеса.

Практическое занятие № 8. Этика деятельности организации.

Целью работы является изучение особенностей этики отношений организации с обществом, а также этики отношений внутри организации. В ходе выполнения работы студент должен знать этические нормы организации, нормы этичного поведения руководителя, иметь представление о специфике деловых отношений в рабочих группах, ее характерных признаках, уметь предлагать пути повышения этического уровня организации

Рассматриваемые вопросы включают:

1. этика и социальная ответственность организаций;
2. этические нормы организации;
3. повышение этического уровня организации;
4. этика руководителя;
5. нормы этичного поведения руководителя;
6. проблемы этичного поведения в коллективе;
7. специфика деловых отношений в рабочих группах;
8. управление этическими нормами межличностных отношений внутри коллектива;
9. оценка нравственной обстановки в коллективе;
10. особенности межличностных отношений в рабочей группе;
11. критика и ее восприятие; корпоративная культура

Практическое занятие № 9. Профессионально-деловой этикет

Целью работы является изучение знания в областях, связанных с общением и владением навыками профессионально-делового этикета, составления деловых и личных документов, использованием письменной и устной речи. В ходе выполнения работы студент должен изучить правила приветствия в деловом общении; этикет вручения подарков, организация делового приема; искусство комплимента; особенности делового этикета зарубежных стран.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. правила приветствия в деловом общении;
2. этикет вручения подарков, организация делового приема;
3. искусство комплимента;
4. деловой этикет зарубежных стран;
5. дипломатический этикет.

Практическое занятие № 10 Деловой этикет дистанционного делового общения.

Целью работы является изучение принципов этикета и правил корректного взаимодействия в цифровом пространстве. В ходе выполнения работы студент должен развить

коммуникативные умения и навыки, овладеть приемами и способами противодействия манипуляций характеристика манипуляций в общении;

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Этика общения в цифровой среде.
2. Правила корректного и эффективного взаимодействия в цифровой среде.
3. Кодекс этики в сфере развития искусственного интеллекта.

Практическое занятие № 11. Этика кросс-культурного делового общения

Целью работы является рассмотрение коммуникации в деловом общении в контексте межкультурного взаимодействия и ориентированного на получение обучающимися знаний, умений и навыков в межкультурном общении. В ходе выполнения работы студент знает подходы к изучению межкультурной коммуникации и ее компоненты; межкультурное разнообразие общества, его систему ценностей, особенности разных культур и особенности взаимодействия между их представителями.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Кросс-культурное деловое общение
2. Компоненты кросс-культурной коммуникации
3. Теория культурных измерений Ховстеде
4. Особенности коммуникации в культурах разных стран;
5. Национально-культурные ценности в деловой этике;
6. Особенности российской деловой этики

Практическое занятие № 12. Роль имиджа в деловом общении.

Целью работы является рассмотрение роли имиджа в деловом общении. В ходе выполнения работы студент знает из чего складывается имидж делового человека; как учитывать в деловом общении психологические детерминанты имиджа делового человека, уметь грамотно использовать имидж как средство делового общения

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Имидж делового человека
2. Психологические детерминанты имиджа делового человека
3. Внешний вид делового человека
4. Особенности имиджа в международной коммуникации

Типовые вопросы для опроса

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается публицистический стиль речи?
4. Чем отличается разговорная речь?
5. Вспомните типы приема и передачи информации.
6. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия?
7. Что такое коммуникативные барьеры?
8. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
9. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
10. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
11. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
12. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
13. Каковы трудности эффективного слушания?
14. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
15. Перечислите «вредные привычки» слушания.
16. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
17. Каковы внешние помехи слушания?

18. В чем особенности направленного, критического слушания?
19. Какова специфика эмпатического слушания?
20. В чем особенность нерефлексивного слушания?
21. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
22. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?
23. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
24. Что означает организация пространственной среды?
25. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
26. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?
27. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
28. Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности?
29. Какие вербальные сигналы выдают ложь?
30. Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру?
31. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров?
32. Что такое «манипуляции в общении»?
33. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
34. Как противостоять манипуляциям в общении?
35. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну.
36. Какие основные группы уловок-манипуляций в общении вы знаете? Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
37. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?
38. С помощью каких манипулятивных приемов можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов?
39. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми?
40. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете?
41. Каковы особенности манипуляций, используемых в переговорном процессе, и способов их нейтрализации?
42. Какие качества определяют уровень личного обаяния? Почему аргументы обаятельного собеседника обладают большей убедительностью?
43. В чем состоит сущность приемов «Я-утверждение», «Мы-высказывание», «Вы-подход»? В каких случаях они используются?
44. Какие конфликтогенные действия вы знаете?
45. Каким образом можно распознать эго-состояния родителя, взрослого, ребенка?
46. Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?
47. Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?
48. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?
49. Что представляет собой комплимент?
50. Почему замеченные «не слишком заметные детали» вызывают больше положительных эмоций?
51. Как персонифицировать комплимент?
52. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
53. Какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?
54. Когда уместно говорить комплименты?
55. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента?
56. Перечислите положительные чувства, которые испытывает человек, слушающий комплименты в свой адрес?
57. Какие значения имеет термин «критика»?
58. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
59. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
60. Вспомните характеристики позитивной критики.
61. Какова цель щадящей критики?

62. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
63. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
64. Прежде чем выступать с критикой, что необходимо сделать?
65. Каковы психологические издержки критики?
66. Как вести себя, если вас критикуют?
67. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
68. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
69. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
70. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
71. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
72. Какие виды вопросов вы знаете?
73. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
74. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
75. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
76. Как отвечать на некорректные вопросы?
77. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?
78. Перечислите основные правила корректного общения при помощи гаджетов.
79. Назовите правила переписки при помощи электронной почты.
80. Раскройте правила общения на семинаре, проводимом в Zoom.
81. Каковы основные причины разработки кодекса этики искусственного интеллекта?
82. Раскройте сущность основных принципов этики искусственного интеллекта зафиксированных в Кодексе.
83. Приведите примеры положительного и отрицательного влияния на человека технологии искусственного интеллекта.
84. Каковы основные функции деловой беседы?
85. Что влияет на успех деловой беседы?
86. Каковы особенности делового телефонного разговора?
87. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
88. Каковы основные функции деловой беседы?
89. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
90. Что влияет на успех деловой беседы?
91. Каковы особенности делового телефонного разговора?
92. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
93. Что такое «вербальный имидж»?
94. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
95. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?
96. В чем заключается морально-нравственное содержание Вашей будущей профессиональной деятельности?
97. Какими нравственными качествами должен обладать специалист Вашего профиля?
98. Соблюдение каких этикетных норм необходимо для успешного выполнения Вашей будущей профессиональной деятельности?
99. Каковы наиболее типичные отклонения в нравственном поведении специалистов Вашего профиля?
100. В чем Вы усматриваете опасность профессионально-нравственной деформации?

Типовые тестовые задания

1. Этика изучает:
 - 1) Представления о прекрасном и безобразном в жизни и искусстве.
 - 2) Мораль и нравственность.
 - 3) Правила поведения людей в различных ситуациях.
2. Соотнесите названия этических принципов и их содержание:

1) Утилитаризм.

2) Гедонизм.

3) Ригоризм.

Их содержание:

А) Морально то, что приносит удовольствие.

Б) Морально то, что соответствует долгу.

В) Морально то, что полезно.

3. Сущность антропологического подхода применительно к трудовой морали:

1) Выявляет психофизиологическую предрасположенность человека к определенному виду труда.

2) Выявляет место труда в системе человеческих ценностей.

3) Выявляет правовую регуляцию деятельности человека в трудовой сфере.

4. Тип отношений, регулируемых профессиональной моралью:

1) Отношения собственности.

2) Отношения между специалистами.

3) Семейно-бытовые отношения.

5. Моральное регулирование отношения «профессиональная группа - общество» базируется на нормах:

1) Доверия и ответственности.

2) Профессионального эгоизма.

3) Запрета на профессию.

6. Профессионально-этический кодекс - это:

1) Система запретов.

2) Свод норм, правил, принципов.

3) Выражение пожеланий.

7. Профессионально-этический кодекс необходим:

1) Для формулирования социальных требований к профессиональной группе.

2) Для регулирования отношений в семейно-бытовой сфере.

3) Для определения штатного расписания предприятия.

4) Для определения профессионального долга специалиста.

5) Для содержательного проведения досуга.

6) Для профессионального становления специалиста.

8. Социальная значимость любой профессии определяется:

1) Престижем.

2) Зарплатой.

3) Общественной необходимостью.

9. Профессии, сфера действия профессионально-этического кодекса которых не ограничена рабочим временем:

1) Адвокат.

2) Врач.

3) Инженер.

4) Работник МЧС.

5) Продавец-консультант.

6) Журналист.

10. Форма морального контроля со стороны общества за выполнением профессионального долга:

- 1) Административный контроль.
- 2) Общественное мнение.
- 3) Правовая оценка.

11. Организация, осуществляющая моральный контроль со стороны коллег за выполнением профессионального долга:

- 1) Совет директоров.
- 2) Жилищное товарищество.
- 3) Коллегия адвокатов.

12. Форма морального самоконтроля за выполнением профессионального долга:

- 1) Совесть.
- 2) Самопознание.
- 3) Саморелаксация.

13. Виды профессионально-этического кодекса

- 1) Корпоративный.
- 2) Национальный.
- 3) Международный.

Кодифицированная мораль

- А) Профессиональная мораль, действующая в масштабах мирового сообщества.
- Б) Профессиональная мораль, действующая в рамках отдельной фирмы.
- В) Профессиональная мораль, действующая в пределах определенного государства.

14. Профессионально-нравственная деформация - это:

- 1) Негативные изменения организма, связанные с профессиональными заболеваниями специалиста.
- 2) Деструкция функционально-нравственной структуры личности специалиста.
- 3) Негативные черты характера специалиста, возникшие вследствие семейно-бытовых проблем.

15. Минимизация последствий профессионально-нравственной деформации специалиста возможно посредством:

- 1) Регулярного медицинского обследования.
- 2) Консультирования по правовым проблемам профессиональной деятельности.
- 3) Всестороннего развития способностей.

16. Открытые проблемы профессиональной морали:

- 1) Проблема смертной казни.
- 2) Проблема эвтаназии.
- 3) Проблема рыночных отношений в сфере образования.
- 4) Проблема терроризма.
- 5) Проблема клонирования.
- 6) Проблема неравномерного экономического развития стран.

17. Факторы, которые учитываются при представлении в деловом общении:

- 1) Возраст.
- 2) Заработная плата.
- 3) Пол.
- 4) Должность.
- 5) Социальное происхождение.
- 6) Семейное положение.

18. В ходе знакомства среди коллег первым представляется:

- 1) Младший по возрасту.
- 2) Старший по возрасту.
- 3) Имеющий больший трудовой стаж.

19. В визитной карточке обязательно должны указываться:

- 1) Должность.
- 2) Национальность.
- 3) Название предприятия (фирмы).
- 4) Вероисповедание.
- 5) Адрес и телефон предприятия (фирмы).
- 6) Домашний адрес и телефон.

20. В деловом общении допустимо критиковать:

- 1) Индивидуально-психологические качества специалиста.
- 2) Выполнение профессиональных обязанностей.
- 3) Личностные отношения специалиста вне профессиональной сферы.

21. Первым вручает свою визитную карточку:

- 1) Тот, кто приглашен в офис.
- 2) Тот, кто ниже по рангу.
- 3) Тот, кто успел раньше.
- 4) Тот, кто старше по возрасту.

22. Правила деловой беседы:

- 1) Первой начинать деловую беседу должна коллега-женщина.
- 2) Следует доброжелательно и уважительно относиться к собеседникам.
- 3) Допустимо перебивать делового собеседника.
- 4) Необходимо избегать поучительного тона.
- 5) Допустимо отвлекаться во время беседы по другим вопросам.

23. Во время делового разговора в случае несогласия с оппонентом следует употребить следующее выражение:

- 1) Нет, я абсолютно с Вами не согласен.
- 2) Давайте примем во внимание следующие аргументы.
- 3) Это совершенно неприемлемый вариант.

24. По окончании деловой беседы следует:

- 1) Поблагодарить всех за работу.
- 2) Продемонстрировать свое недовольство достигнутыми результатами.
- 3) Дать оценку каждому участнику беседы.

25. Сточки зрения этикета телефонного разговора считается правильным вопрос:

- 1) Кто у телефона?
- 2) Кто звонит?
- 3) Куда я попал?
- 4) Будьте добры, представьтесь, пожалуйста.

26. Ситуация: Форма обращения:

- 1) Звонок коллеге.
- 2) Звонок в незнакомую фирму. представитель риэлтерской фирмы -
- 3) Звонок другу.
 - А) Добрый день, вас беспокоит менеджер по продажам Иванов.
 - Б) Привет Саша, это Владимир.
 - В) Здравствуйте, Петр Иванович, это менеджер Иванов.

27. В случае неожиданного прерывания связи набрать номер для возобновления телефонного разговора должен:
- 1) Инициатор звонка.
 - 2) Тот, кому звонили.
 - 3) Тот, кто первым наберет номер телефона.
28. При выборе одежды для профессионально-деловой деятельности следует ориентироваться:
- 1) На спокойную цветовую гамму.
 - 2) На высокую стоимость одежды.
 - 3) На последние экстравагантные тенденции в моде.
 - 4) На возраст и особенности фигуры.
 - 5) На специфику профессиональной деятельности.
29. Деловой стиль одежды характеризуется:
- 1) Небрежностью, неопрятностью.
 - 2) Вычурностью, дороговизной, сексуальностью.
 - 3) Элегантностью.
30. Деловая одежда исключает:
- 1) Украшение брошкой бижутерией.
 - 2) Удобные классические туфли.
 - 3) Яркий макияж.
 - 4) Темный костюм.

Тематика докладов

В течение каждого семестра обучения студенты готовят и выступают с докладом по темам, изучаемым в семестре.

Тематика докладов 3 семестр

Структура личности, понятие архетипов

1. Основные характеристики личности
2. Психологические типы и поведение личности
3. Социально-психологические процессы делового общения
4. Особенности национально-психологических типов личностей в деловом общении
5. Качественные характеристики техники речи
6. Специфика устной деловой речи
7. Речевой этикет в деловом общении
8. Кинесические особенности невербального общения
9. Проксемические особенности невербального общения
10. Культура делового письма
11. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений
12. Коммуникативные барьеры и проблема конфликтогенности в деловой среде
13. Спор в ходе делового общения
14. Аргументация в процессе деловых переговоров
15. Методика установления контактов
16. Вопросы и ответы в деловых переговорах
17. Слушание в ходе деловых переговоров
18. Организация делового разговора по телефону
19. Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций
20. Ведение переговоров в конфликтной ситуации
21. Юмор как средство регулирования поведения работников

22. Особенности взаимодействия между людьми разных поколений
23. Барьеры непонимания в общении
24. Преодоление языковых и культурных барьеров непонимания в общении
25. Манипуляции как вид психологического влияния на партнера

Тематика докладов 4 семестр

1. Этический режим и этическая инфраструктура
2. Проблемы этического поведения в коллективе
3. Оценка нравственной обстановки в коллективе
4. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем
5. Нормы этичного поведения руководителя
6. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций
7. Этика и социальная ответственность организаций
8. Этические проблемы деловых отношений
9. Специфика деловых отношений в рабочих группах
10. Этические нормы телефонного разговора
11. Внешний облик делового человека
12. Особенности внешнего облика деловой женщины
13. Особенности делового общения с иностранными партнерами
14. Искусство комплимента
15. Правила вручения подарков
16. Особенности российской деловой этики
17. Теория культурной грамотности Э. Хирша
18. Модель освоения чужой культуры М. Беннета
19. Теория культурных измерений Г. Хофстеде
20. Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений
21. Особенности делового этикета зарубежных стран
22. Условия выработки и применения этических принципов в России
23. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом
24. Профессиональная этика работников туристского и гостиничного бизнеса
25. Этические основы российского предпринимательства: исторический аспект

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: контрольная работа 3 - семестр, (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования)/ дифференцированный зачет - 4 семестр (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование). В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций и их частей.

Вопросы для подготовки к контрольной работе

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении МДК.01.03 «Соблюдение норм этики делового общения» обучающимися по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» для промежуточной аттестации.

Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы МДК и требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Контрольная работа состоит из ответов на вопросы открытого типа по темам междисциплинарного курса.

ПК 1.3 «Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства»

1. Дайте определение понятию «общение»
2. Дайте характеристику коммуникативной стороне общения
3. Дайте характеристику интерактивной стороне общения
4. Дайте характеристику перцептивной стороне общения
5. Какие три позиции, занимаемые человеком в общении и определяющие выбор способов и форм его поведения выделяет создатель трансакционного анализа Э. Берн ?
6. Перечислите и кратко раскройте суть функций общения
7. Какие социально-психологические механизмы порождаются общением? Раскройте их суть.
8. Дайте понятие определению «средство общения».
9. Какие виды общения выделяют в зависимости от средств общения
10. Что понимается под стилем общения
11. В чем суть ритуального общения
12. В чем суть манипулятивного общения
13. В чем суть гуманистического общения
14. Виды стилей общения по классификации Э. Фромма. Раскройте их суть
15. Дайте определение понятию «барьеры общения».
16. Перечислите типы барьеров общения и кратко раскройте их суть.
17. Что понимают под коммуникативной компетентностью?
18. Совокупность каких знаний, умений и навыков предполагает коммуникативная эффективность
19. Дайте определение понятию «деловое общение»
20. Укажите признаки делового общения
21. Дайте определение понятию «этика делового общения»
22. Дайте определение понятию «культура делового общения». Что предполагает культура делового общения?
23. Перечислите основные виды делового общения
24. Дайте определение понятию «цель делового общения». Приведите примеры целей делового общения
25. Перечислите виды делового общения в зависимости от цели общения.
26. Что представляет собой эмоциональное деловое общение
27. Что представляет собой информационное деловое общение
28. Что представляет собой убеждающее деловое общение
29. Что представляет собой конвенциональное деловое общение
30. Что представляет собой суггестивное деловое общение
31. Что представляет собой манипулятивное деловое общение
32. Что представляет собой партнерское деловое общение
33. Перечислите и раскройте суть функций делового общения
34. Какие стороны общения выделяют в структуре делового общения? Раскройте и суть
35. Перечислите виды делового общения, выделяемые в зависимости от количества субъектов общения.
36. Раскройте суть межличностного общения и указать какими формами делового общения оно может быть представлено.
37. Раскройте суть представительского общения и указать какими формами делового общения оно может быть представлено.

38. Раскройте суть группового общения и указать какими формами делового общения оно может быть представлено.
39. Раскройте суть понятия «общение культур»
40. Дайте определение понятию «культура межнационального общения»
41. Дайте определение понятию «устная речь» и перечислить ее особенности
42. Дайте определение понятию «письменная речь» и перечислить ее особенности
43. Дайте определение понятию «публичная речь» и перечислить ее формы
44. Дайте определение понятию «речевая культура» и перечислить ее типы.
45. Раскройте суть элитарного типа речевой культуры
46. Раскройте суть среднелитературной речевой культуры
47. Раскройте суть просторечия как типа речевой культуры
48. Дайте определение понятию «этикет».
49. Сформулируйте определение понятия «этикетная формула». И привести примеры этикетных формул приветствия, обращения, выражения благодарности, просьбы
50. Нормы представления партнеров по общению друг другу.
51. Дайте общую характеристику вербальной коммуникации
52. Дайте общую характеристику монологу.
53. В каких жанрах монолог реализуется в деловом общении?
54. Дайте общую характеристику диалогу.
55. Дайте общую характеристику полилогу.
56. Назовите функции конфликта в деловом общении (назовите не менее 3)
57. Типы конфликтов в зависимости от масштабов и продолжительности конфликта
58. Конфликт, возникающий в том случае, когда член коллектива, группы отступает от сложившихся в коллективе норм поведения и трудовой деятельности
59. Назовите причины конфликта в деловом общении (назовите не менее 3)
60. Назовите составляющие (элементы) конфликта в деловом общении
61. Перечислите стадии конфликта
62. Стили поведения в конфликте
63. Назовите две основные стратегии при разрешении конфликтной ситуации
64. Перечислите группы методов управления конфликтами
65. Назовите основные меры по предотвращению конфликтной ситуации
66. Дайте определение понятию «манипуляция»
67. Вследствие каких характеристик личности манипулятора формируется склонность к использованию манипуляций в общении (назовите не менее 3)
68. Манипуляции — важный элемент деловых отношений. Для чего они могут быть конструктивно использованы в управленческой практике на уровне межличностных контактов
69. Назовите три группы уловок-манипуляций, используемых в деловом общении (в спорах, дискуссиях, полемике)
70. На что направлены правила нейтрализации манипуляций
71. Способы распознавания манипулятивного воздействия
72. Раскройте суть психологических манипуляций и приведите 2-3 примера
73. Назовите 2-3 элемента взаимодействия, нарушение баланса которых является общим признаком наличия манипуляций?
74. Назовите три группы качеств, определяющих уровень личного обаяния
75. Назовите 2-3 приема стимулирующие общение
76. Что представляет собой беседа как форма делового общения
77. Какие функции выполняет беседа как форма делового общения
78. Перечислите виды деловых бесед
79. Одним из условий эффективности деловой беседы является ее тщательная предварительная подготовка. Что она в себя включает?
80. Опишите структуру деловой беседы.
81. Что такое эмпатическое слушание? Каким оно бывает?
82. Что представляет собой нерефлексивное слушание

83. Что представляет собой активное рефлексивное
84. Перечислите приемы обратной связи
85. Перечислите виды вопросов в деловом общении (не менее 7)
86. Перечислите приемы нейтрализации возражений:
87. Приведите примеры приемов «подталкивания» партнера к принятию решения
88. В чем отличие деловой беседы от переговоров?
89. Что представляют собой переговоры как форма делового общения?
90. Виды переговоров по характеру взаимоотношения между сторонами выделяются
91. Назовите этапы процесса переговоров
92. Тактические приемы проведения переговоров
93. Типы совместных решений в переговорах
94. Дайте краткую характеристику публичной речи как форме делового общения
95. На каких принципах строится публичное общение?
96. Назовите компоненты структуры публичного выступления
97. Типы речей в зависимости от цели публичного выступления
98. Приведите последовательность (схему) убеждающей речи:
99. Этапы проблемного изложения материала.
100. Основные требования логики к устному выступлению
101. Психологические требования к аргументам
102. Что представляет собой совещание?
103. Виды совещаний по характеру
104. Перечислите методики ведения совещаний

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

ПК 1.3 «Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства»

1. Сформулируйте определение понятию «этика деловых отношений»
2. Дайте определение понятию «профессиональная этика»
3. На каких принципах основывается профессиональная этика
4. На каких важнейших показателях основывается современная деловая этика?
5. Сформулируйте определение понятию «принципы этики деловых отношений»
6. Назовите этические принципы взаимоотношений организации с покупателями (минимум 3 принципа)
7. Назовите этические принципы взаимоотношений организации с покупателями (минимум 3 принципа)
8. Суть «золотого правила менеджера»
9. Назовите принципы личности согласно документа «Двенадцать принципов ведения дела в России», разработанного Национальным фондом «Российская деловая культура»
10. Назовите принципы гражданина России согласно документа «Двенадцать принципов ведения дела в России», разработанного Национальным фондом «Российская деловая культура»
11. Что относится к важнейшим «вечным» моральным дилеммам, которые стоят перед субъектами деловых отношений, можно отнести следующие
12. В каких областях на макроуровне в современных условиях возникают ключевые этические проблемы?
13. Какая организация считается социально-ответственной?
14. Какие преимущества получают организации, придерживающиеся политики социальной ответственности?
15. Какие недостатки политики социальной ответственности характерны для организации ее придерживающейся?

16. Важнейшие принципы эффективной политики социальной ответственности, которые могут служить ориентирами для организации
17. Причины неэтичной практики ведения дел
18. Какие меры принимают организации в целях повышения характеристик этичности поведения руководителей и рядовых работников?
19. Сформулируйте определение понятию «этические нормы в деятельности организаций»
20. Что представляет собой этический уровень организации?
21. Что понимается под служебной этикой?
22. Перечислите требования служебной этики
23. Какие мероприятия проводятся в организациях для повышения уровня этичности поведения руководителей и рядовых сотрудников?
24. С какой целью разрабатываются этические кодексы
25. Перечислите основные постулаты этического кодекса предпринимателя
26. Какие 3 основные функции выполняет этический кодекс?
27. Какие 3 типа корпоративных этических кодексов выделяют?
28. Сформулируйте определение понятию «авторитет руководителя»
29. Сформулируйте определение понятию «морально-психологический климат коллектива»
30. Сформулируйте определение понятию «нормы этичного поведения руководителя»
31. Каким инструментарием должен обладать руководитель согласно этике деловых отношений
32. Сформулируйте определение понятию «цифровая этика»
33. Принципы этики общения в цифровой среде
34. Перечислите правила этикета при использовании гаджетов (минимум 3)
35. Перечислите правила переписки по электронной почте (минимум 5)
36. Перечислите правила поведения на видеоконференции (минимум 5)
37. Укажите наиболее приемлемую структуру резюме
38. Сформулируйте определение понятию «имидж»
39. На каких критериях базируется правильный выбор модели поведения
40. Сформулируйте определение понятию «этикет»
41. Виды этикета
42. Сформулируйте определение понятию «этикет»
43. Сформулируйте определение понятию «этикет»
44. Чем комплимент отличается от лести
45. Назовите свойства имиджа
46. Основные факторы, влияющие на формирование положительного имиджа человека
47. Признаки трудового коллектива
48. Оптимальная численность рабочей группы (команды)
49. Укажите закономерности, свойственные рабочей группе (команде)
50. Перечислите 5 основных стадий формирования и становления неформальной группы в трудовом коллективе
51. Какие правила включает в себя деловой этикет? (укажите не менее 5)
52. Приведите примеры правил деловой субординации (не менее 5)
53. Назовите два основных типа национальных культур, которые выделяют среди многообразия национальных культур, формирующих деловое поведение и общение
54. Дайте общую характеристику западной деловой культуре
55. Дайте общую характеристику восточной деловой культуре
56. Опишите основные черты национального характера китайцев