

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП  
2019

Форма обучения  
очно-заочная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,  
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 13.04.2023 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000B302CA
Владелец	Клочко И.Л.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

**Цель:** формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере сервиса

### Задачи освоения дисциплины

- формирование представления об этике как науке и явлении духовной культуры;
- ознакомление с нормативными образцами личности, принятыми в обществе;
- ознакомление с управленческой этикой;
- изучение особенностей этики специалиста социально-культурного сервиса;
- изучение требований современного этикета делового человека.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.3к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью	РД1	Знание	влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения; принятые в обществе моральные и правовые нормы и социальные стандарты
			РД1	Умение	взаимодействовать с клиентами и в коллективе на основе принятых моральных норм
			РД1	Навык	формирования клиентских отношений на основе норм профессиональной этики и этикета
			РД2	Умение	использовать нормы профессиональной этики и этикета
			РД2	Знание	этику делового общения
			РД3	Знание	этику партнёрских отношений
			РД4	Знание	этику сферы сервиса и услуг; эстетику обслуживания

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Для направления подготовки 43.03.01 Сервис входит в вариативную часть цикла дисциплин.

Знание этических принципов и норм социокультурного взаимодействия и основных требований этикета в сфере сервисной деятельности является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса как области, характеризующейся повышенными моральными требованиями.

Входными требованиями к изучению дисциплины являются способность к восприятию, анализу и обобщению информации; владение первичными навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и диалога; владение основами

психологических знаний; способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию; владение культурой мышления, навыками самостоятельной работы.

### 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОЗФО	Б1.ДВ.В	1	5	21	12	8	0	1	0	159	Э

### 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

#### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОЗФО

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОЗФО

### 5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

#### 5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В конце каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала лекции.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ профессиональной этики и этикета. При подготовке к практическим занятиям в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Самостоятельная работа по подготовке кейс-заданий по деловому этикету включает в

себя изучение литературы в соответствии с темами практических занятий и составление 5 вариантов задач по решению конкретных этикетных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности специалиста сервиса. Студент предлагает варианты решения представленных задач и библиографическую ссылку на литературный источник.

Самостоятельная подготовка студентов к ролевым играм относится к групповой работе и включает в себя:

- подбор и формулирование студентами (4-5 человек) ситуации, отражающей заданную тему (проблему);
- распределение ролей участниками игры;
- написание сценария игры и его отработка.

Содержательная часть моделируемой ситуации должна отражать сущность проблемы и по продолжительности составлять не более 5 минут.

При подготовке к выполнению творческих проектов оформляют в виде презентации или видеоролика.

Презентации должны включать в себя не менее 15 слайдов с наглядной демонстрацией визуального материала, раскрывающего сущность соответствующей темы.

Требованиями к созданию презентаций служат:

- к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии;
- к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины.

При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на развитие коммуникативных умений и навыков. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность.

При изучении курса «Профессиональная этика и этикет» следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов делового общения. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения.

При подготовке к занятиям по дисциплине студенты могут воспользоваться презентационными материалами, размещенными на сайте ВГУЭС.

Экзамен по дисциплине проводится в форме электронного тестирования по всем темам.

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями**

## **здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

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

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

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16812-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531734> (дата обращения: 27.02.2024).

2. Липаткина, Н.В. Профессиональная этика : Учебное пособие / Н.В. Липаткина .— Оренбург : Руссервис, 2020 .— 103 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/734437> (дата обращения: 16.02.2024)

3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073> (дата обращения: 27.02.2024).

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, Д. С. Бразевич. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 30 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145403> (дата обращения: 28.02.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные**

***системы (при необходимости):***

1. Кронгауз М.А. Речевой этикет: вежливость и коммуникативные стратегии. Режим доступа: <https://www.coursera.org/learn/rechevoj-etiket>
2. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
3. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
4. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

**8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader
- Microsoft Windows XP Professional

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП  
2019

Форма обучения  
очно-заочная

Владивосток 2023



## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.3к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция ОПК-2 «Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ОПК-2.3к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью	РД1	Знание	влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения; принятые в обществе моральные и правовые нормы и социальные стандарты	полное знание влияния культурных особенностей поведения людей на деловые отношения; принятых в обществе моральных и правовых норм и социальных стандартов
	РД1	Умение	взаимодействовать с клиентами и в коллективе на основе принятых моральных норм	корректно использовать принятые в обществе моральные нормы при взаимодействии с клиентами и в коллективе
	РД1	Навык	формирования клиентских отношений на основе норм профессиональной этики и этикета	самостоятельно формировать клиентские отношения на основе норм профессиональной этики и этикета
	РД2	Знание	этику делового общения	полное знание этики делового общения
	РД2	Умение	использовать нормы профессиональной этики и этикета	корректно использовать нормы профессиональной этики и этикета
	РД3	Знание	этику партнёрских отношений	полное знание этики партнёрских отношений
	РД4	Знание	этику сферы сервиса и услуг; эстетику обслуживания	полное знание этики сферы сервиса и услуг; эстетики обслуживания

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство							
	Собеседование	Тест №1-1	Контрольная работа	Дискуссия	Доклад	Кейс-задача	Проект	Итого
Лекции	36	-	-	-	-	-	-	36
Практические занятия	-	-	4	5	5	20	10	44
Промежуточная аттестация		20						20
Итого								100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Примерный перечень вопросов по темам

1. Охарактеризуйте этическую проблематику.
2. Каковы задачи этики?
3. Каковы моральные нормы общения с представителем той или иной веры?
4. Что представляет собой этический кодекс? Для чего его разрабатывают?
  
1. Дайте определение этикета, наиболее полно отражающее ваше представление о нем. В чем выражается связь этики и этикета?
2. В чем конкретно проявляются такие основополагающие принципы этикета, как вежливость, тактичность и чуткость?
3. Какие "секреты" приветствий вы знаете?
4. Как правильно пользоваться визиткой? Какие ошибки при этом чаще всего допускаются?
5. Какие приемы рационализации телефонного общения вы можете предложить?
6. Как вежливо закончить или прервать телефонный разговор?
7. Насколько приемлемы типовые требования, определяющие культуру делового письма, к письмам, посылаемым по электронной почте?

#### *Краткие методические указания*

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Готовиться к собеседованию необходимо последовательно, с учетом представленных контрольных вопросов по теме. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованную рабочей программой учебную литературу. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если даны ответы на все контрольные вопросы и определения понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это будет способствовать успешному освоению материала и эффективному использованию его на практических занятиях. При подготовке необходимо также выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем. При подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания.

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	2	студент отвечает на все вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами и демонстрируя дополнительные знания
4	2	студент отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами
3	1	студент отвечает на вопросы в кратком объеме лекционного курса и учебной литературы
2	0	Студент при ответе на вопросы демонстрирует фрагментарные знания лекционного курса и учебной литературы

### 5.2 Дискуссия

*Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики*

- 1 Насколько общечеловеческие этические нормы современны в сегодняшней жизни?
- 2 Каково Ваше отношение к проблемам прикладной этики в современных условиях?
- 3 Эволюция морали: прогресс или регресс?
- 4 В чем смысл жизни и назначения человека?
- 5 Всегда ли цель оправдывает средства?
- 6 Что Вы понимаете под терпимостью к другим людям?
- 7 Патриотизм – это сейчас не модно?

### *Краткие методические указания*

Дискуссия организуется для открытого выражения своих мыслей, позиций, отношений к обсуждаемой теме. На обсуждение студентов выносятся темы, имеющие проблемный характер, содержащие в себе противоречивые точки зрения, дилеммы, задевающие привычные установки обучающихся. Как правило, перед участниками не стоит задача полностью решить проблему, они ориентированы на возможность рассмотреть ее с разных сторон, собрать как можно больше информации, осмыслить ее, обозначить основные направления развития и решения, согласовать свои точки зрения, научиться конструктивному диалогу. Условия эффективного проведения дискуссии в общем виде следующие: информированность и подготовленность студентов к дискуссии, свободное владение материалом, привлечение различных источников для аргументации отстаиваемых положений; правильное употребление понятий, используемых в дискуссии, их единообразное понимание; корректность поведения, недопустимость высказываний, задевающих личность оппонента; установление регламента выступления участников; полная включенность группы в дискуссию, участие каждого студента в ней.

При подготовке к дискуссии студент должен изучить данный материал не по одному источнику, а расширить свой кругозор по выбранной теме, из различных источников (научная литература, научные журналы, СМИ, интернет ресурсы, справочники и т.д.). При изучении вопросов необходимо обратиться не только к традиционным материалам, но и учитывать другие точки зрения. Изучение большого количества материала помогает студенту выразить свое мнение, доказать его и дать оценку.

При участии в дискуссии, она не должна превращаться в бесформенные выкрики, и содержать ответы: «согласен» - «не согласен», «хорошо» - «плохо», «я так думаю», «мне так кажется». Данные виды ответов показывают неготовность студента к дискуссии. Студент должен отстаивать свою точку зрения, аргументировать ее, делать выводы, задавать вопросы оппоненту.

#### *Шкала оценки*

5 баллов — студент является организатором или помогает преподавателю в организации дискуссии; оппонирует суждения, высказываемые в ходе дискуссии; студент принимает очень активное участие на протяжении всей дискуссии, аргументировано доказывает свою точку зрения, опираясь на материалы научной литературы, статистические данные, житейский опыт; задает вопросы;

4 балла – студент эпизодически высказывает собственное мнение; аргументировано доказывает свою точку зрения, задает вопросы

3 балла – студент частично отвечает на вопросы участников дискуссии; неаргументированно доказывает свою точку зрения, эпизодически задает вопросы

2 балла – студент не может ответить на вопросы участников дискуссии, не задает вопросы

1 балл – пассивно слушает, но не участвует в дискуссии;

0 баллов - не участвует в дискуссии (не присутствует на занятии)

### **5.3 Задания для решения кейс-задачи**

**Кейс 1.** Будучи проездом в г. Ростов-на-Дону и воспользовавшись банкоматом, гражданину С. банкомат не вернул карту другого банка. Прибыв с паспортом в офис в 18.59 (работает до 19.00), охранник М. закрыл дверь, объявив, что банк не работает. Клиента, пытавшегося объяснить свою ситуацию, никто не захотел слушать. Держали 15 минут перед дверью, затем, когда все сотрудники покинули офис, одна из сотрудниц объявила, что чужие карты они не возвращают, нужно пойти в свой банк и перевыпустить карту. Клиенту, позвонившему на номер 900, эту информацию опровергли. В сложившейся ситуации по вине сотрудников банка клиент должен оставаться в чужом городе.

Задание: подумайте, правильно ли поступили сотрудники банка? Какие пути решения проблемной ситуации вы бы предложили?

### *Краткие методические указания*

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов. Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1 Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2 Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3 Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4 Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5 Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

– используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;  
– внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;

– не смешивайте предположения с фактами.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

### *Шкала оценки*

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.

2 Полнота решения кейса.

3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению.

Доказательность и убедительность.

4 Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по пятибалльной шкале.

5 баллов – кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.

4 балла – кейс–задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейс-задания слабо структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

3 балла – кейс–задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

2 балла – кейс-задание выполнено на 1/3. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

1 балл – кейс-задание выполнено менее чем на треть.

0 баллов – кейс-задание не выполнено.

#### **5.4 Примеры заданий для выполнения контрольных работ**

##### **Вариант 1**

1. Поставьте правильно ударение в словах: *каталог, квартал, красивее, аристократия.*

2. Отредактируйте фразы; объясните ошибку в построении предложения: *Встреча прошла с большим интересом.*

##### **Вариант 2**

1. Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах: *тенденция, тест, темп, диспансер.*

2. Отредактируйте фразы; объясните ошибку в построении предложения: *На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.*

##### *Краткие методические указания*

Контрольная работа направлена на проверку умений и навыков по культуре речи, используемой при общении с клиентами. Комплект контрольных заданий включает два вопроса: первый имеет целью выяснить правильность постановки ударения в словах и их произнесения. При подготовке к контрольной работе студенты по соответствующей учебной литературе, рекомендуемой рабочей программой дисциплины, словарям ударений, орфоэпическим и стилистическим словарям изучают правильное произношение наиболее общеупотребительных слов, в которых чаще всего совершаются ошибки.

##### *Шкала оценки*

4 балла - студент ответил правильно и обоснованно на все вопросы; обнаруживает

понимание материала и знание норм литературного языка.

3 балла - студент правильно и обоснованно ответил на два вопроса, либо ответил на все вопросы, но недостаточно обоснованно.

2 балла - студент правильно ответил на один вопрос, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.

1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

## 5.5 Перечень тем докладов, сообщений

### *Предмет и задачи этики»*

1. Источники современных этических проблем в обществе
2. Отношение к инвалидам в современном обществе
3. Клонирование
4. Трансплантация органов
5. Суррогатное материнство
6. Эвтаназия: благо или зло?
7. Отношение к абортам в современном обществе
8. Генетические «инновации»

### *Краткие методические указания*

Для подготовки доклада необходимо выбрать интересующую докладчика тему из имеющихся. Подготовка доклада предполагает:

- определение цели доклада;
- подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада;
- составление плана доклада,
- распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

Композиция доклада имеет вступление, основную часть и заключение.

Вступление должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения.

Основная часть, в которой необходимо раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой.

Заключение – чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

### *Шкала оценки*

5 баллов – доклад производит выдающееся впечатление, продемонстрирована способность к анализу и обобщению информационного материала; студент прекрасно в нем ориентируется; полно и аргументировано отвечает на все вопросы; выводы четкие, полностью характеризуют работу; излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

4 балла – по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

3 балла – студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в

формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

2 балла – доклад зачитывается; не представляет собой результат самостоятельной работы студента; построен нелогично, студент не может четко ответить на вопросы; демонстрационный материал не используется; выводы нечеткие или отсутствуют;

1 балл – сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

0 баллов – сообщение студентом не подготовлено.

### 5.6 Примеры тестовых заданий

Различия между основными этическими понятиями в сфере трудовой деятельности проявляются в соотношении теоретического и практического аспектов

1) профессиональная этика

А) совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности

2) профессиональная мораль

В) совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов

Правилами этикета предписывается в ситуации представления женщине мужчины приблизительно равного ей по служебному положению и возрасту:

1) женщине первой предложить руку для рукопожатия

2) мужчине первым предложить руку для рукопожатия

3) мужчине и женщине не обмениваться рукопожатием, а лишь поприветствовать друг друга

4) мужчине поцеловать руку женщине

*Краткие методические указания*

На этапе подготовки к тестированию следует проработать информационный материал по дисциплине. В случае необходимости проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы.

Условия тестирования: электронный тест проводится в системе СИТО ВГУЭС в специализированных аудиториях в течение 20 минут и включает вопросы по всем изучаемым темам. Тестовые задания могут быть представлены в разной форме: закрытой (с выбором одного или нескольких заключений); открытой; на установление правильной последовательности; на установление соответствия. Приступая к работе с тестами, необходимо внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов.

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	19–20	90 – 100% выполненных заданий
4	16–18	70 – 80% правильно выполненных заданий
3	13–15	60% правильно выполненных заданий
2	9–12	менее 60%

### 5.7 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

1 Одежда делового человека

2 Мой кабинет

3 Мой офис

4 Встречаем гостей

5 Поздравляем с юбилеем

*Краткие методические указания*

Групповой проект – учебный проект, выполняемый студентами в рамках тематики, связанной с этикетными вопросами профессиональной деятельности, с целью продемонстрировать свои достижения в самостоятельном освоении содержания данной



области знаний и способность проектировать.

Проект выполняется группой студентов самостоятельно под руководством преподавателя по выбранной теме. Студентам предоставляется право выбора темы проекта вплоть до предложения своей тематики с обоснованием целесообразности ее разработки. На основе выбора учащихся формируются группы для организации проектно-исследовательской деятельности.

Одинаковые темы проектов могут выполнять несколько групп студентов, если круг рассматриваемых вопросов различен, что находит отражение в содержании проекта.

Выбор темы группового проекта сопровождается консультацией руководителя проекта, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей.

Основными функциями руководителя проекта являются:

консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения проекта;

оказание помощи студентам в подборе необходимой литературы;

контроль хода выполнения проекта.

После выбора темы группового проекта начинается самостоятельная работа студентов по его выполнению.

На первом этапе определяется конкретная проектная ситуация и соответствующая ей исходная информация. Например:

*Проект 1 «Одежда делового человека»*

Вы – менеджер сервисной компании. Руководством перед Вами поставлена задача – представить руководителю рекомендации по разработке дресс-кода для работников Вашей организации.

Основная исходная информация:

- деятельность Вашей организации
- половозрастной состав сотрудников
- иерархические группы

*Проект 2 «Мой кабинет»*

Вы назначены руководителем организации. Вас не устраивает стиль кабинета, в котором трудился Ваш предшественник. Разработайте требования к деловому стилю Вашего кабинета для создателей дизайн-проекта.

Основная исходная информация:

- деятельность Вашей организации
- площадь помещения
- ориентация относительно сторон света

*Проект 3 «Мой офис»*

Вы назначены руководителем организации. Вас не устраивает стиль офиса, в котором Вам предстоит трудиться. Разработайте требования к стилю Вашего офиса для создателей дизайн-проекта.

Основная исходная информация:

- деятельность Вашей организации
- площадь помещения
- ориентация относительно сторон света

*Проект 4 «Встречаем гостей»*

Вы – менеджер компании. К Вам в организацию приезжают представители другой компании для проведения деловых переговоров.

Разработайте план проведения и организацию деловых приемов при встрече гостей:

Количество приемов на каждый день пребывания

Организацию проведения каждого вида приема (план рассадки гостей, количество приглашенных, меню, сервировка стола и т.п.)

Основная исходная информация:

•Количественный и качественный состав гостей

•Сроки пребывания

*Проект 5 «Поздравляем с юбилеем»*

Вы – менеджер компании. У одного из Ваших сотрудников юбилей.

Ваша задача:

• Организовать поздравительную речь от руководства

• Продумать и вручить подарок

• Организовать поздравления коллег

Результаты проекта могут быть представлены в различной форме: в виде презентации, видеоролика и др.

Таблица – Этапы работы над проектом

Этапы работы над проектом	Содержание работы	Деятельность учащихся
Подготовительный	Определение темы. Анализ проблемы. Формулировка цели, задач.	Обсуждают тему проекта с руководителем и получают при необходимости дополнительную информацию
Организационный	а) Определение источников необходимой информации. б) Определение способов сбора и анализа информации. в) Определение формы проекта, способа представления результатов, продукта проектной деятельности. г) Установление процедур и критериев оценки результата в проекта.	Формируют задачи проекта. Вырабатывают план действий.
Практический	1.Сбор и уточнение информации (основные инструменты: интервью, опросы, наблюдения, эксперименты, расчеты, написание программ, сайтов и т.п.) 2.Поэтапное выполнение задач проекта	Поэтапно выполняют задачи проекта
Презентационный	Публичная презентация продуктов проектной деятельности	Представляют проект, продукт проектной деятельности
Аналитический	Анализ выполнения проекта, достигнутых результатов (успехов и неудач) и причин этого. Формулирование выводов	Проводят самоанализ проектной деятельности, результатов проекта.

Подготовка к презентации и собственно презентация результатов проекта строится по следующему плану:

- Создание текста доклада (для устной защиты).
- Создание электронной презентации (для устной защиты исследования).
- Отработка устного выступления.
- Выступление с докладом.

Количество слайдов – до 15.

Структура слайдов включает:

1 слайд: название презентации, информация об авторах;

2-3 слайды: материалы введения;

4-11 слайды: материалы основной части проекта;

12-13 слайд: материалы заключения;

14 слайд: фрагмент списка литературы;

15 слайд: рефлексия (благодарность за внимание, вопросы, обращение...).

Следует придерживаться одного из важнейших принципов презентации – минимум текстовой информации, максимум визуализации.

Оформление

- Следует использовать единую цветовую схему.
- Цвет текста определяется по контрасту с основным цветовым фоном презентации. Не рекомендуется на одном слайде использовать более 3 цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста.

- Шрифт, выбираемый для презентации, должен соответствовать выбранному шаблону оформления и обеспечивать читаемость на экране (быть в пределах размеров - 18-72 пт). Размер шрифта: для заголовка – не менее 28, для текста –18-22. Не следует использовать разные шрифты в одной презентации.
- Количество эффектов анимации – минимальное (не более 4-х на слайд).
- При копировании текста из программы Word на слайд он должен быть вставлен в текстовые рамки на слайде.
- Алгоритм выстраивания презентации соответствует логической структуре работы и отражает последовательность ее этапов.

#### Устное представление

- Время устного предъявления – 7-10 минут.
- Приветствуется интерактивный контакт с аудиторией.

Защита групповых проектов проводится за счет объема времени, предусмотренного на изучение учебной дисциплины, по которой выбран проект. Защиту проекта может осуществляться одним представителем от группы либо группой студентов, работавших над проектом, в присутствии проектной комиссии (остальные студенты, присутствующие в аудитории). Время защиты не более 10 минут. В ходе защиты студенты должны осветить следующие вопросы: - обоснование выбранной темы – актуальность ее и степень разработанности; - цели и задачи представляемого проекта, а также степень их выполнения; - краткое содержание (обзор) выполненной работы, основные этапы, трудности и пути их преодоления; - степень самостоятельности в разработке и решении поставленной проблемы; - рекомендации по возможной сфере практического использования данного проекта. Обучающиеся, выполнившие групповой проект, но получившие при защите оценку «неудовлетворительно», имеют право на повторную защиту.

#### Шкала оценки

Основные критерии оценки проектной работы:  
 способность к самостоятельному приобретению знаний и решению проблем;  
 сформированность предметных знаний и способов действий;  
 сформированность компетенций;  
 сформированность коммуникативных действий.

#### Содержание критериев

Критерий	Баллы	Уровни сформированности навыков проектной деятельности	
		Базовый	Повышенный
Самостоятельное приобретение знаний и решение проблем	1-2	Работа в целом свидетельствует о способности самостоятельно с опорой на помощь руководителя ставить проблему и находить пути ее решения; продемонстрирована способность приобретать новые знания и/или осваивать новые способы действий, достигать более глубокого понимания из учебного	Работа в целом свидетельствует о способности самостоятельно ставить проблему и находить пути ее решения; продемонстрировано свободное владение логическими операциями, навыками критического мышления, умение самостоятельно мыслить; продемонстрирована способность на этой основе приобретать новые знания и/или осваивать новые способы действий, достигать более глубокого понимания проблемы
Знание предмета	1-2-3	Продemonстрировано понимание содержания выполненной работы. В работе и в ответах на вопросы по содержанию работы отсутствуют грубые ошибки	Продemonстрировано свободное владение методом проектной деятельности. Ошибки отсутствуют
Регулятивные действия	1-2	Продemonстрированы навыки определения темы и планирования работы. Работа доведена до конца и представлена комиссии; некоторые этапы выполнялись под контролем и при поддержке руководителя. При этом проявляются отдельные элементы самооценки и самоконтроля обучающегося	Работа тщательно спланирована и последовательно реализована, своевременно пройдены все необходимые этапы обсуждения и представления. Контроль и коррекция осуществлялись самостоятельно

Коммуникация	1-2-3	Продемонстрированы навыки оформления проектной работы, а также подготовки простой презентации. Автор отвечает на вопросы	Тема ясно определена и пояснена. Текст/сообщение хорошо структурированы. Все мысли выражены ясно, логично, последовательно, аргументированно. Работа/сообщение вызывает интерес. Автор свободно отвечает на вопросы
--------------	-------	--	---