

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО Чурапчинский государственный институт физической культуры и спорта

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ И.И. Готовцев

_____ 2019 г.

Этикет и гостеприимство
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **гуманитарных дисциплин**

Учебный план z49.03.03_20_00 РиСОТ.plx
Направление 49.03.03 "Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм"

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: экзамены 2
в том числе:		
аудиторные занятия	4	
самостоятельная работа	95	
часов на контроль	9	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Лекции	2	2	2	2
Практические	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	95	95	95	95
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кни, декан ФДПО, Манасытова Марианна Алексеевна _____

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Этикет и гостеприимство

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 943)

составлена на основании учебного плана:

Направление 49.03.03 "Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм"
утвержденного учёным советом вуза от 27.01.2018 протокол № 5.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

гуманитарных дисциплин

Протокол от _____ 2018 г. № ____

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой Адамова Любовь Константиновна

Председатель НМС УГН(С)

— _____ 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель НМС УГН(С) Коркин Е.В.

__ _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры **гуманитарных дисциплин**

Протокол от __ _____ 2019 г. № __
Зав. кафедрой Адамова Любовь Константиновна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель НМС УГН(С)

__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры **гуманитарных дисциплин**

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой Адамова Любовь Константиновна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель НМС УГН(С)

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **гуманитарных дисциплин**

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой Адамова Любовь Константиновна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель НМС УГН(С)

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **гуманитарных дисциплин**

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой Адамова Любовь Константиновна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Усвоение студентами основных общепринятых положений делового этикета и гостеприимства, научить студентов решать задачи, возникающие в процессе общения с клиентами, коллегами, руководством; способствовать формированию у студентов адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий их профессиональной деятельности; дать студентам представление о том, как психологическая и нравственная культура личности способствует успеху в деловом общении.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	История
2.1.2	Экскурсоведение
2.1.3	Основы спортивно-оздоровительного туризма
2.1.4	Анатомия и морфология человека
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Сооружение в сфере рекреации и туризма
2.2.2	Основы менеджмента рекреации и туризма

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
Знать:	
Уровень 1	На базовом уровне демонстрирует уважительное отношение к историческому и культурному наследию различных этнических групп, опираясь на знания этапов исторического и культурного развития России
Уровень 2	В полном объеме демонстрирует уважительное отношение к историческому и культурному наследию различных этнических групп, опираясь на знания этапов исторического и культурного развития России
Уровень 3	На высоком уровне демонстрирует уважительное отношение к историческому и культурному наследию различных этнических групп, опираясь на знания этапов исторического и культурного развития России
Уметь:	
Уровень 1	На базовом уровне выбирает форму взаимодействия с другими социальными группами на основе полученной информации об их культурных и социально-исторических особенностях, включая философские и этические учения
Уровень 2	В полном объеме выбирает форму взаимодействия с другими социальными группами на основе полученной информации об их культурных и социально-исторических особенностях, включая философские и этические учения
Уровень 3	На высоком уровне выбирает форму взаимодействия с другими социальными группами на основе полученной информации об их культурных и социально-исторических особенностях, включая философские и этические учения
Владеть:	
Уровень 1	На базовом уровне осуществляет межкультурную коммуникацию в соответствии с принятыми нормами и правилами в различных ситуациях межкультурного взаимодействия
Уровень 2	В полном объеме осуществляет межкультурную коммуникацию в соответствии с принятыми нормами и правилами в различных ситуациях межкультурного взаимодействия
Уровень 3	На высоком уровне осуществляет межкультурную коммуникацию в соответствии с принятыми нормами и правилами в различных ситуациях межкультурного взаимодействия

ПК-16: Способен к творчеству в профессиональной деятельности, способен формировать активную жизненную позицию и условия для социализации личности в процессе рекреационно-оздоровительной и туристской деятельности	
Знать:	
Уровень 1	Знает : - основы межличностных отношений - понятия творчества в профессиональной деятельности
Уровень 2	Хорошо знает : - основы межличностных отношений - понятия творчества в профессиональной деятельности
Уровень 3	В полном объеме знает : - основы межличностных отношений

	- понятия творчества в профессиональной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	Уметь подчинять личные интересы общественным и корпоративным интересам, удовлетворять потребности занимающихся формировать активную жизненную позицию и условия для социализации личности в процессе рекреационно-оздоровительной и туристской деятельности
Уровень 2	Хорошо уметь подчинять личные интересы общественным и корпоративным интересам, удовлетворять потребности занимающихся формировать активную жизненную позицию и условия для социализации личности в процессе рекреационно-оздоровительной и туристской деятельности
Уровень 3	В полном объеме уметь подчинять личные интересы общественным и корпоративным интересам, удовлетворять потребности занимающихся формировать активную жизненную позицию и условия для социализации личности в процессе рекреационно-оздоровительной и туристской деятельности
Владеть:	
Уровень 1	Владеет навыком творчества в профессиональной деятельности, формировать активную жизненную позицию и условия для социализации личности в процессе рекреационно-оздоровительной и туристской деятельности
Уровень 2	Хорошо владеет навыком творчества в профессиональной деятельности, формировать активную жизненную позицию и условия для социализации личности в процессе рекреационно-оздоровительной и туристской деятельности
Уровень 3	В полном объеме владеет навыком творчества в профессиональной деятельности, формировать активную жизненную позицию и условия для социализации личности в процессе рекреационно-оздоровительной и туристской деятельности

ПК-17: Способен разрабатывать учебно- методическое обеспечение реализации образовательной программы.

Знать:	
Уровень 1	Знает: современные педагогические технологии и подходы в систематизации методических и информационных материалов, с учетом индивидуальных и возрастных особенностей занимающихся
Уровень 2	Хорошо знает: современные педагогические технологии и подходы в систематизации методических и информационных материалов, с учетом индивидуальных и возрастных особенностей занимающихся
Уровень 3	В полном объеме знает: современные педагогические технологии и подходы в систематизации методических и информационных материалов, с учетом индивидуальных и возрастных особенностей занимающихся
Уметь:	
Уровень 1	Умеет: оказывать методическую помощь тренерам-преподавателям при разработке маршрутов обучения с учетом применения современных педагогических технологий и подходов.
Уровень 2	Хорошо умеет: оказывать методическую помощь тренерам-преподавателям при разработке маршрутов обучения с учетом применения современных педагогических технологий и подходов.
Уровень 3	В полном объеме умеет: оказывать методическую помощь тренерам-преподавателям при разработке маршрутов обучения с учетом применения современных педагогических технологий и подходов.
Владеть:	
Уровень 1	владеет навыками систематизации методических и информационных материалов с учетом индивидуальных и возрастных особенностей занимающихся и оказания методической помощи тренерам-преподавателям при разработке маршрутов индивидуального обучения и развития для занимающихся в образовательной организации в области физической культуры, спорта и туризма
Уровень 2	Хорошо владеет навыками систематизации методических и информационных материалов с учетом индивидуальных и возрастных особенностей занимающихся и оказания методической помощи тренерам-преподавателям при разработке маршрутов индивидуального обучения и развития для занимающихся в образовательной организации в области физической культуры, спорта и туризма
Уровень 3	В полном объеме владеет навыками систематизации методических и информационных материалов с учетом индивидуальных и возрастных особенностей занимающихся и оказания методической помощи тренерам-преподавателям при разработке маршрутов индивидуального обучения и развития для занимающихся в образовательной организации в области физической культуры, спорта и туризма

ПК-23: Способен осуществлять анализ финансово-хозяйственной деятельности, реализовывать учетную политику организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта.

Знать:	
Уровень 1	Знает : - методику анализа финансово-хозяйственной деятельности, - методику реализации учетной политики организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта
Уровень 2	Хорошо знает : - методику анализа финансово-хозяйственной деятельности,

	- методику реализации учетной политики организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта
Уровень 3	В полном объеме знает : - методику анализа финансово-хозяйственной деятельности, - методику реализации учетной политики организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта
Уметь:	
Уровень 1	Умеет: - анализировать финансово-хозяйственную деятельность, - реализовывать учетную политику организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта
Уровень 2	Хорошо умеет: - анализировать финансово-хозяйственную деятельность, - реализовывать учетную политику организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта
Уровень 3	В полном объеме умеет: - анализировать финансово-хозяйственную деятельность, - реализовывать учетную политику организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта
Владеть:	
Уровень 1	Владеть: осуществлять анализ финансово-хозяйственной деятельности, реализовывать учетную политику организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта
Уровень 2	Хорошо владеть: осуществлять анализ финансово-хозяйственной деятельности, реализовывать учетную политику организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта
Уровень 3	В полном объеме владеть: осуществлять анализ финансово-хозяйственной деятельности, реализовывать учетную политику организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	1) основные теории этики и сферы применения этических знаний
3.1.2	2) современные тенденции развития науки об этике, этике общения и применения этических знаний в командной и индивидуальной работе
3.1.3	3) закономерности применения этикопедагогических знаний для решения проблем педагогической деятельности
3.1.4	4) принципы и приёмы использования основ профессиональной этики в педагогической деятельности
3.2	Уметь:
3.2.1	1) приобретать знания о природе этики и использования принципов этики в межкультурном и межличностном взаимодействии в профессиональной деятельности
3.2.2	2) Применять полученные этические знания для решения задач толерантного межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере педагогической деятельности
3.2.3	3) распознавать и приобретать в педагогической деятельности знания о принципах и правилах применения профессиональной этики
3.2.4	4) применять принципы и правила профессиональной этики в педагогической деятельности
3.3	Владеть:
3.3.1	1) навыками применения целостного подхода к анализу и решению этических задач межличностного и межкультурного взаимодействия
3.3.2	2) навыками по концептуальному обоснованию собственной позиции по ключевым аспектам этики профессиональной деятельности в условиях решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
3.3.3	2) навыками по использованию этикопедагогических технологий для решения проблем профессиональной деятельности
3.3.4	4) навыками по разработке этико-педагогических технологий в рамках профессиональной деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Раздел 1. Введение						
1.1	Цель и задачи дисциплины. Компетенции. Объем дисциплины. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	

1.2	Основные понятия дисциплины: этика, этикет, гостеприимство, туризм /Лек/	2	1	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
1.3	Цель и задачи дисциплины. Компетенции. Объем дисциплины. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
1.4	Основные понятия дисциплины: этика, этикет, гостеприимство, туризм /Пр/	2	1	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
1.5	Цель и задачи дисциплины. Компетенции. Объем дисциплины. /Ср/	2	3	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
1.6	Основные понятия дисциплины: этика, этикет, гостеприимство, туризм /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
Раздел 2. Раздел 2. Общие сведения об этической культуре							
2.1	Этика. Профессиональная этика. Деловой этикет. /Лек/	2	1	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
2.2	Внешний облик человека. Культура телефонного разговора. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
2.3	Деловая беседа. Визитная карточка в деловой жизни. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
2.4	Этика. Профессиональная этика. Деловой этикет. /Пр/	2	1	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
2.5	Внешний облик человека. Культура телефонного разговора. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
2.6	Деловая беседа. Визитная карточка в деловой жизни. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
2.7	Этика. Профессиональная этика. Деловой этикет. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
2.8	Внешний облик человека. Культура телефонного разговора. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
2.9	Деловая беседа. Визитная карточка в деловой жизни. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
Раздел 3. Раздел 3. Служебный этикет							
3.1	Корпоративная культура. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
3.2	Психологическая культура сервиса. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
3.3	Подготовка кадров в индустрии гостеприимства. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
3.4	Корпоративная культура. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
3.5	Психологическая культура сервиса. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
3.6	Подготовка кадров в индустрии гостеприимства. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	

3.7	Корпоративная культура. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
3.8	Психологическая культура сервиса. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
3.9	Подготовка кадров в индустрии гостеприимства. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
Раздел 4. Раздел 4. Сущность индустрии гостеприимства							
4.1	Индустрия гостеприимства. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
4.2	Роль специалистов в индустрии гостеприимства. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
4.3	Индустрия гостеприимства. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
4.4	Роль специалистов в индустрии гостеприимства. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
4.5	Индустрия гостеприимства. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
4.6	Роль специалистов в индустрии гостеприимства. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
Раздел 5. Раздел 5. Историческое развитие индустрии гостеприимства							
5.1	Этапы развития мировой индустрии гостеприимства /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
5.2	Этапы развития мировой индустрии гостеприимства /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
5.3	Этапы развития мировой индустрии гостеприимства /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
Раздел 6. Раздел 6. Организационные структуры гостиничного хозяйства							
6.1	Структура гостиничного предприятия. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
6.2	Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
6.3	Структура гостиничного предприятия. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
6.4	Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
6.5	Структура гостиничного предприятия. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
6.6	Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
Раздел 7. Раздел 7. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса							

7.1	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Номерной фонд. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
7.2	Классификация гостиничных номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
7.3	Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
7.4	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Номерной фонд. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
7.5	Классификация гостиничных номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
7.6	Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
7.7	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Номерной фонд. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
7.8	Классификация гостиничных номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
7.9	Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
	Раздел 8. Раздел 8. Специфика ресторанного производства						
8.1	Основные этапы развития мировой индустрии питания. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
8.2	Классификация ресторанов. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
8.3	Типы ресторанов. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
8.4	Основные этапы развития мировой индустрии питания. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
8.5	Классификация ресторанов. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
8.6	Типы ресторанов. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
8.7	Основные этапы развития мировой индустрии питания. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
8.8	Классификация ресторанов. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
8.9	Типы ресторанов. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
	Раздел 9. Раздел 9. Управление персоналом в гостиничном бизнесе						

9.1	Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
9.2	Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
9.3	Современный руководитель российской организации. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
9.4	Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
9.5	Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
9.6	Современный руководитель российской организации. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
9.7	Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
9.8	Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
9.9	Современный руководитель российской организации. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
	Раздел 10. Раздел 10. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.						
10.1	Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
10.2	Квалификационная характеристика. /Лек/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
10.3	Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
10.4	Квалификационная характеристика. /Пр/	2	0	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
10.5	Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	
10.6	Квалификационная характеристика. /Ср/	2	4	УК-5 ПК-16 ПК-17 ПК-23	Л1.1 Л1.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Раздел I.

Практическое занятие № 1.

Тест №1

1. При посадке в общественный транспорт, кто должен входить первым:

- Пожилые люди
- Дети
- Женщины

Если мужчина изъявляет желание помочь при посадке в общественный транспорт данным категориям граждан, то он обязательно должен попросить на это разрешения.

Согласно этикету, при входе в общественный транспорт, также необходимо снимать с плеч рюкзаки и объёмные (например, спортивные) сумки, чтобы не беспокоить других пассажиров.

2. Представьте себе, что вы едете в автобусе!

Остановка (входят девочка и “старушка” в очках с палочкой).

— Как следует поступить? (Уступить место вошедшим.)

По негласным правилам общественного этикета, все сидячие места в автобусах, троллейбусах и т.п. предназначены для детей, стариков и инвалидов. Если люди этих категорий сидят и при этом остаются свободные места, занять их разрешается женщинам.

По правилам поведения в общественном транспорте, мужчина может сесть в автобусе или троллейбусе только в том случае, если рядом стоящие пассажиры дали на это своё согласие.

Этикет в транспорте предполагает, что женщина в некоторых ситуациях должна уступать место мужчине. Например, если он является достаточно пожилым человеком, инвалидом или очень плохо себя чувствует.

Уступая место в транспорте, следует произносить этикетную фразу: «Пожалуйста, присаживайтесь». Просто встать и молча указать другому пассажиру на освободившееся место невежливо. Тот, кому уступили место, должен присесть и поблагодарить за оказанную любезность.

По правилам поведения в общественном транспорте, парни и девушки не должны сидеть в общественном транспорте, если в нём стоят пожилые люди, беременные женщины, дети или инвалиды.

Находясь в общественном транспорте со спутницей, мужчина непременно должен выражать признательность тому, кто уступает ей место.

3. Мальчик крикнул прохожему: “Скажите, сколько сейчас часов?” Обращаясь к прохожему, мальчик допустил четыре ошибки. Какие?

(Спросить: “Скажите, пожалуйста, который час?” Не “часов”, а “который час?” После ответа надо сказать: “Спасибо!” Не кричать.)

4. Одна девочка жаловалась возмущённо маме: “Во дворе мальчишка такой невежливый – зовёт меня Танька”. – “А ты как его зовёшь?” — спросила мама. “Я его вообще никак не зову. Я ему просто кричу: “Эй, ты!” — ответила Таня. Права ли Таня? Как вы думаете? (Нет.)

5. Два мальчика столкнулись в дверях подъезда и никак не могут разойтись. Кто из них должен уступить дорогу, если возраст мальчиков 12 и 15 лет. (Обычно дорогу первым уступает тот, кто вежливее.)

6. По улице шли двое прохожих: одному 62 года, другому 8 лет. У первого в руках было 5 предметов: портфель, 3 книги и большой свёрток. Одна книга упала. “У вас упала книга”, — закричал мальчик, догоняя прохожего. “Разве?” — удивился тот. “Конечно. У вас было 5 предметов: 3 книги, портфель и свёрток, а теперь осталось 4 предмета”, — объяснил мальчик.

“Я вижу, что ты хорошо знаешь математику, — сказал прохожий, с трудом поднимая книгу. — Но, однако, есть правила, которые ты ещё не усвоил”.

Что должен был сделать мальчик? (Поднять книгу и помочь прохожему)

Тест №2

1. Кто должен пройти первым: входящий в магазин или выходящий в это же время из него?

(Говорят, что уступает дорогу тот, кто лучше воспитан. А вообще при выходе входящий должен пропустить выходящего).

2. Можно ли войти в магазин с собакой? (С собаками нельзя входить ни в одно общественное здание).

3. Если начало спектакля или концерта задерживается, нужно ли аплодировать, чтобы поторопить артистов? (Нет. Если начало задерживается, значит, возникли непредвиденные проблемы. Как только они будут решены, действие начнётся без каких-либо напоминаний).

4. Нужно ли аплодировать после поднятия занавеса?(Да, если надо одобрить декорации).

5. Нужно ли обмениваться во время спектакля впечатлениями? (Нет. Это можно сделать во время антракта или после спектакля).

6. Как идти вдоль сидящих в ряду к своему месту: лицом к ним или спиной? (Лицом).

7. С какого слова звонящий должен начинать разговор по телефону? (Здравствуйте).

8. В какое время можно звонить кому-либо по телефону? (С 9 до 22 ч, если вы не оговорили более раннее или более позднее время звонка особо).

9. Сколько следует ждать, если на ваш телефонный звонок никто не отвечает?(6 – 7 гудков, потом вешайте трубку).

10. Какой стороны надо держаться, когда идёшь по улице: правой или левой?(Правой).

11. С какой стороны нужно обходить прохожих? (Идущих навстречу – справа, идущих впереди – слева).

12. Что нужно сделать, если вы случайно столкнулись с кем-нибудь? (Извиниться).

13. Можно ли заглядывать в книгу, журнал сидящего или стоящего рядом человека? (Нет).

14. Кто должен здороваться первым: старший по возрасту или младший? (Младший).

15. Сколько цветов одновременно можно сочетать в своей одежде? (Не более 3 цветов).

16. Что делать с чайной ложкой, после того как вы размешали в чашке сахар? (Вынуть и положить на блюдце).

17. Когда гости садятся к столу? (Когда своё место за столом заняла хозяйка дома).

Тест №3

1. Составьте из двух частей пословицы о культуре поведения:

У себя как хочешь,

Не дорог подарок –

О пустяках спорить –

По одежде не суди,

Слово – серебро, по делам гляди.

молчание – золото.

а в гостях – как велят.

дорога любовь.
дело упустить.
Хоть не богат,
От слова спасенье,
На незваного гостя
В деревню, где живут одноногие,
От одного слова, и от слова погибель.
не припасена и ложка.
а гостям рад.
да навек ссора.
надо идти на одной ноге.

Тест №4

1. Как здороваются юноша и девушка?
А) Первой подает руку девушка.
Б) Первым подает руку юноша.
В) Лучше ограничиться кивком головы.
Г) Лучше ограничиться словесным приветствием.
2. Обязательно ли благодарить, когда Вам уступают место в транспорте?
А) Обязательно.
Б) Не обязательно, но желательно.
В) Если Вы молоды — обязательно.
3. Всегда ли в процессе представления и знакомства юноша встает?
А) Всегда
Б) Только знакомясь с девушкой.
В) По своему усмотрению.
4. Вы чихнули, а находящиеся рядом пожелали: «Будьте здоровы!». Как быть?
А) Сделать вид, что не расслышали.
Б) Поблагодарить
В) Извиниться.
5. Если, заходя с улицы в здание, Вы видите идущего вслед за Вами человека, нужно ли придержать для него дверь?
А) Не нужно; наоборот — поскорее закройте дверь, предоставив идущему сзади полную свободу действий.
Б) Если входящий следом за Вами недалеко, дверь нужно придержать.
В) Если идущий за Вами еще далеко, следует остановиться и подождать, пока он пройдет, чтобы открыть ему дверь — Ваша изысканная вежливость произведет неизгладимое впечатление.
6. В разговоре со скучным собеседником Вас одолела зевота. Что делать?
А) Скрывать зевету не нужно: как иначе собеседник поймет, что нагоняет на Вас скуку?
Б) Постараться скрыть и подавить зевету, осторожно массируя переносицу и крылья носа.
В) Зевота — не порок, главное, постараться при зевоте не открывать рот.
Г) Не надо мучиться — лучше открыто, но в мягкой форме сказать собеседнику, что он Вам наскучил.
7. Как познакомить своих друзей с Вашими родителями?
А) Представить родителей друзьям.
Б) Представить друзей родителям.
В) Как бы невзначай свести своих родителей и друзей и оставить их наедине — пускай познакомятся сами.
8. Как поступить, если Вы увидели знакомого или знакомую слишком поздно и не успели поздороваться или ответить на приветствие?
А) Догнать, извиниться и поздороваться.
Б) Сделать вид, что все в порядке.
В) При следующей встрече все объяснить и извиниться.
9. Возможна ли громкая беседа на улице?
А) Да, если Вы встретились с друзьями, которых давно не видели.
Б) Да, если Вы не привлекаете внимания других людей.
В) Да, если встреча произошла вблизи от трамвайных путей и шум трамваев заставляет разговаривать громко.
Г) Нет.
10. Как лучше реагировать на комплименты?
А) Скромно поблагодарить.
Б) Ни в коем случае не благодарить, комплименты благодарность не предполагают.
В) Скромнее: усомниться в комплименте и вежливо высказать свое сомнение собеседнику.
Г) Ответить комплиментом.
11. В каком порядке юноша и девушка садятся в транспорт?
А) Сначала, с помощью юноши, садится девушка, а потом — ее спутник.
Б) Сначала в транспорт входит юноша, как бы прокладывая дорогу девушке, а она — за ним.
В) Если в транспорте много народа, стараются протиснуться одновременно, держась за руки, а иначе в толпе можно и потерять друг друга.
12. Юноша предложил девушке помочь нести тяжелые вещи. Она с благодарностью отдала ему корзину с овощами и дамскую сумочку. Правильно ли она поступила?
А) Конечно, правильно. Почему же не воспользоваться предложенной помощью?
Б) Неправильно, дамскую сумочку нужно было оставить при себе.

- В) Вдумчивая девушка может усмотреть в предлагаемых услугах юноши его притязания на нечто большее и ни за что ничего ему не отдаст. Независимость — прежде всего!
13. В каком порядке юноша и девушка садятся в автомобиль?
- А) Юноша открывает дверцу и пропускает девушку, а затем садится сам.
 Б) Юноша садится сам и помогает девушке войти в автомобиль.
 В) Юноша и девушка садятся одновременно с противоположных сторон.
14. В каком порядке юноша и девушка выходят из автомобиля?
- А) Юноша открывает дверцу и выпускает девушку, а затем выходит сам.
 Б) Юноша выходит из машины и, подав руку, помогает выйти девушке.
 В) Юноша и девушка выходят одновременно с противоположных сторон.
15. Следует ли во время беседы сознаться в своей некомпетентности в обсуждаемом вопросе?
- А) Конечно, нет, нужно делать вид, что Вы в курсе дел и все понимаете: поддакивать, кивать головой и т. д.
 Б) Лучше с достоинством промолчать.
 В) Лучше признаться в своей неосведомленности — воспитанные люди Вас поймут.
16. Обязательно ли снимать в кинотеатре головной убор?
- А) И юноше, и девушке — обязательно.
 Б) На усмотрение юноши и девушки.
 В) Юноше — обязательно, девушке — если у нее высокая или большая шляпа (шапка).
 Г) Девушке — обязательно, юноше — только меховую шапку и шляпу (кепку, берет и вязаную шапочку можно не снимать).
17. Если юноша сидит за рулем, должен ли он помочь девушке сесть в машину?
- А) Да, он должен выйти, открыть дверцу и помочь девушке сесть.
 Б) Достаточно изнутри открыть дверцу.
 В) В ответственный момент, когда юноша готовится к поездке, девушка должна действовать самостоятельно.
18. Куда деть руки во время беседы?
- А) Если в руках нет ничего (сумочки, папки и пр.), то они останутся свободно опущенными.
 Б) Если в руках нет ничего (сумочки, папки и пр.), то можно взяться за плечо, локоть собеседника, пуговицу его пиджака и т. д.
 В) Если руки некуда деть, то лучше скрестить их на груди.
19. Является ли книга универсальным подарком?
- А) Да, книгу можно подарить в любом случае.
 Б) Книгу можно подарить в большинстве случаев, кроме свадьбы, новоселья, важного семейного юбилея.
 В) Является, если это новое, красиво оформленное издание.
20. Можно ли во время беседы потирать нос, лоб, почесывать шею, затылок и т. д.?
- А) Можно, если это помогает сосредоточиться.
 Б) Нельзя, даже если это помогает сосредоточиться.
 В) Можно, но только с помощью носового платка.
21. Следует ли делать дарственную надпись на книге?
- А) Да.
 Б) Нет.
 В) Лучше написать дарственную открытку и вложить ее в книгу.
22. Можно ли аплодировать, когда занавес поднят и спектакль вот-вот начнется?
- А) Нельзя.
 Б) Нежелательно.
 В) Можно — в знак одобрения декораций.
23. Какие подарки не следует дарить в связи с народными приметами?
- А) Красные розы и утюги.
 Б) Носовые платки и острые, режущие предметы.
 В) Набор восковых свечей и сломанную подкову.
 Г) Постельное белье и сантехнику.
24. Каковы по этикету сроки возврата денежного долга?
- А) Одна неделя. Б) Один месяц.
 В) Один год.
 Г) «Обещанного три года ждут!»

Тест №5

Тест по УД «Этикет и гостеприимство»

1. Что такое этика?

- наука
- кодекс
- свод правил

2. Современный этикет – это...

- своеобразный кодекс хороших манер
- правил поведения
- умение вести себя в обществе.

3. Что представляет собой профессиональная этика?

- систему моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации
- правила поведения в обществе

- знания профессиональных особенностей по своей работе
4. Деловой этикет – это
- это порядок поведения, установленный в деловом общении
 - регулирование делового общения, правила деловой этики, которые способствуют взаимопониманию, установлению деловых отношений в коллективе
 - проявление деловых качеств.
5. Сервировка стола. Выдели 3 первых шагов
- Шаг. Раскладываем тарелки
 - Шаг. Кладем столовые приборы
 - Шаг. Декор стола расстановке
 - Шаг. Сначала стелим скатерть
 - Ставим бокалы, фужеры, стаканы
 - Шаг. Шаг. Сервируем салфетки
6. Теперь приступаем к раскладке приборов. Их кладут по бокам по числу перемен блюд (вогнутой стороной к столу): Справа от тарелок располагают
- ножи
 - ложки;
 - вилки
7. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать?
- Развернете и положите на колени
 - развернете и положите на грудь
 - оставите на тарелке
8. Если ваш собеседник чихнул несколько раз подряд, вы должны:
- Промолчать
- Сказать ему один раз: «Будь здоров(а)»
- Желать ему здоровья после каждого «чиха»
9. Уходя из ресторана, мужчина должен:
- Сначала подать одежду женщине, а потом одеться сам
- Сначала одеться сам, а затем одеть даму
- Позволить одевать свою даму гардеробщику
10. К каждому незнакомому человеку полагается обращаться на «вы», если он достиг возраста...
- 12 лет
- 16 лет
- 18 лет
11. Надо ли стучаться, входя в чужой служебный кабинет в рабочее время?
- Да
- Нет
- Только в кабинет начальника
12. Кто первым должен протягивать руку при знакомстве?
- Тот, кому представили новое лицо
- Тот, кого представили
- Тот, кто представил
13. По современным правилам этикета первым должен выходить из лифта:
- Мужчина
- Женщина
- Тот, кто стоит ближе к двери
14. Как вы покажете свое особо уважительное отношение к человеку старше вас, если будете его приветствовать?
- произнесу обычные слова приветствия и сопровожу их кивком;
 - добавлю к приветствию имя и отчество человека;
 - Протяну ему руку, чтобы мы могли обменяться рукопожатиями.
15. Какое время суток считается «неудобным» для звонков, если, конечно, речь не идет о ваших родных или о самых близких друзьях?
- с 10 вечера до 10 утра;
 - С 10 вечера до 9 утра;
 - С пол-одиннадцатого вечера до 9 утра.

Тест №6

Знаете ли вы правила столового этикета?

Поведение за столом, будь то в кафе, ресторане или дома, в кругу семьи, должно соответствовать определенным нормам.

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать? Развернете и положите на колени (а) или на грудь (б)? а б
2. Перед вами несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала: теми, что лежат дальше от тарелки (а), или теми, что лежат ближе к тарелке (б). а

б

3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т. е. слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание: той, что сидит слева от него (а), или той, что сидит справа (б)?

а

б

4. Вам подали второе мясное блюдо. Следует ли сразу разрезать мясо на более мелкие части (а) или постепенно отделять маленькие кусочки от целого (б)? а

б

5. Можно ли второй раз взять понравившееся кушанье в гостях (а) или это неприлично (б)? а

б

6. Если вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от вас, то вы сами потянетесь за ним (а) или попросите передать его (б)? а

б

7. В гостях вы съедаете все, что положили на свою тарелку (а), или часть оставляете на тарелке (б)? а

б

8. Если вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, вы благодарите ее за внимание и отказываетесь, не объясняя причин (а), или говорите о причине отказа (б)? а

б

9. Считаете ли вы, что хлеб из хлебницы надо брать вилкой (а) или рукой (б)? а

б

10. Вы обедаете в ресторане, где вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать это официанту, чтобы он убрал приборы. Для этого вы положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо (а) или нож (справа) и вилку (слева) острыми концами в тарелку (б)? а

б

Тест №7.

Насколько хорошо вы воспитаны?

В XXI веке жизнь настолько динамична, что легко забыть о хороших манерах. Однако чем вежливее и галантнее человек, тем он эффективнее в межличностном и деловом общении. Проверим, насколько близки вам правила хорошего тона?

- Держать от неё дистанцию в метр
- Женщин надо носить на руках!
- Слева от дамы
- Справа от дамы

Где не принято пожимать друг другу руки?

- В лифте
- В метро
- В туалете
- На похоронах

В отличие от коллективного транспорта, легковой автомобиль — личное пространство его владельца. «Вторгаясь» в него, важно соблюсти ряд приличий, в частности, кое-что сказать водителю. Что нужно сказать, садясь в такси?

- «Здравствуйте!»
- «Кто платит, тот выбирает радио!»
- «Трогай, шеф!»
- «Я закурю?»

Вы пришли в театр. Ваше место — в партере, в середине ряда, который уже частично заполнен. Как добраться до своего места и не уронить лицо театрала-интеллигента? Как вы пойдёте к своему месту в зрительном зале?

- Буду идти лицом к сидящим
- Буду пробираться спиной к сидящим
- Не буду тревожить людей — сяду на ближайшее свободное место
- Попрошу сидящих встать и пропустить меня

Что означает такое положение приборов на тарелке?

- «Закончил, было вкусно»

- «Пауза, но я ещё ем»
- «Хочу добавки!»

Вы едите свой любимый борщ. Вкусный, наваристый борщ. Всё выхлебали, но на дне тарелки ещё чуть-чуть осталось. Что делать? Куда правильно наклонять тарелку с супом?

- Лучше взять тарелку в руки и допить суп, как из пиалы
- Лучше оставить остатки супа в тарелке
- Нужно слегка наклонить тарелку к себе
- Тарелку необходимо наклонять от себя — вдруг прольёшь

к?

- Курицу и другую птицу едят сначала вилкой, дойдя до кости — руками
- Лучше отказаться от таких блюд
- Можно есть с помощью ножа и вилки, срезая лишь основные куски
- Рыбу, птицу и девицу берут руками!

Что делать, если вы случайно обронили салфетку в ресторане?

- Ничего, пусть валяется
- Подниму самостоятельно — мне нетрудно
- Салфетку должен поднять и заменить официант
- Я женщина, поэтому подожду, пока салфетку поднимет мой спутник

Вам позвонила девушка. Связь внезапно прервалась. Кто должен перезвонить?

- Кто первый дозвонится, тот и молодец
- Никто, прервалось — и ладно
- Перезвонить должна девушка
- Я

Это этическое правило издревле известно в философских учениях Востока и Запада. В той или иной форме оно есть почти во всех религиях. Как звучит «золотое правило нравственности»?

- Вежливость ничего не стоит, но приносит много
- Где больше двух, там говорят вслух
- Не будь в людях приметлив, будь дома приветлив
- Обращайтесь с людьми так, как хотите, чтобы обращались с вами

Задания

Тема 1.2. Профессиональная этика

Основные понятия и определения: профессиональные моральные нормы, вежливость, корректность, такт и чувство меры, профессиональная этика.

Вопросы и задания.

1. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
2. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:
 - а) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».
 - б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

Тема 1.3. Деловой этикет

Основные понятия и определения: этикет, манеры, деловой этикет, обращение, культура речи.

Вопросы и задания.

1. Что означает слово «этикет»?
2. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. Подготовьте сообщения: «Роль этикета в моей будущей профессии», «Значение культуры речи в профессиональной карьере».
5. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

Тема 1.4. Внешний облик человека.

Основные понятия и определения: имидж, мода, стиль, элегантность, макияж, прическа, опрятность, вульгарность.

Вопросы и задания.

1. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
2. Что означает «быть элегантным»?

Тема 1.5. Культура телефонного разговора.

Вопросы для самопроверки:

1. Как пригласить к телефону коллегу?

2. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
3. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

Тема 1.6. Визитная карточка в деловой жизни.

Вопросы для самопроверки.

1. Какие типы визитных карточек вам известны?
2. Как следует вручать и получать визитную карточку?

Итоговый контроль знаний

Перечень вопросов экзамена

УК-5;ПК-16; ПК-17; ПК-23

1. Основные понятия дисциплины: этика, этикет, гостеприимство, туризм
2. Общие сведения об этической культуре
3. Этика. Профессиональная этика. Деловой этикет.
4. Внешний облик человека. Культура телефонного разговора.
5. Деловая беседа. Визитная карточка в деловой жизни.
6. Корпоративная культура.
7. Психологическая культура сервиса.
8. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства.
9. Индустрия гостеприимства.
10. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.
11. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства
12. Структура гостиничного предприятия.
13. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом.
14. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Номерной фонд.
15. Классификация гостиничных номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
16. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации
17. Основные этапы развития мировой индустрии питания.
18. Классификация ресторанов.
19. Типы ресторанов.
20. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства.
21. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.
22. Современный руководитель российской организации.
23. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
24. Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции.
25. Квалификационная характеристика.

5.2. Темы письменных работ

Примерные темы рефератов

1. Основные понятия дисциплины: этика, этикет, гостеприимство, туризм
2. Общие сведения об этической культуре
3. Этика. Профессиональная этика. Деловой этикет.
4. Внешний облик человека. Культура телефонного разговора.
5. Деловая беседа. Визитная карточка в деловой жизни.
6. Корпоративная культура.
7. Психологическая культура сервиса.
8. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства.
9. Индустрия гостеприимства.
10. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.
11. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства
12. Структура гостиничного предприятия.
13. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом.
14. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Номерной фонд.
15. Классификация гостиничных номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
16. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации
17. Основные этапы развития мировой индустрии питания.
18. Классификация ресторанов.
19. Типы ресторанов.
20. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства.
21. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.
22. Современный руководитель российской организации.
23. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
24. Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции.
25. Квалификационная характеристика.

Критерии оценивания:

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки:

- новизна текста;
- обоснованность выбора источника;
- степень раскрытия сущности вопроса;
- соблюдения требований к оформлению.

№ п/п

Критерии

Показатели

1.

Новизна текста а) актуальность темы исследования;

б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных);

в) умение работать с научной литературой, систематизировать и структурировать материал;

г) самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста

2.

Степень раскрытия сущности вопроса а) соответствие плана теме реферата;

б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме;

г) обоснованность способов и методов работы с материалом;

е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

3. Обоснованность выбора источников

оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы;

б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;

в) соблюдение требований к объёму реферата.

5. Защита реферата

а) выступление перед аудиторией с докладом и презентацией; б) предоставление слайдов;

в) выдержан регламент времени.

Для устного выступления достаточно 10-20 минут (примерно столько времени отвечает по билетам на экзамене).

Шкала итоговых оценок

Определение оценки Количество процентов Пояснение оценок

Отлично

От 91 до 100 % выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция,

сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы; представлена презентация.

Хорошо

От 76 до 90 % основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты; имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы; не представлена презентация

Удовлетворительно

От 61 до 76 % имеются существенные отступления от требований к реферированию: неполное раскрытие содержания материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания по теме; имелись затруднения или

выявлена недостаточная использование литературных источников по теме; реферат представлен без презентации.

Неудовлетворительно

Менее 61 % несоответствие содержания теме и плану реферата; не раскрытие основных понятий; за незнание большей части учебного материала; за ошибки в определении понятий, при использовании терминологии; за отсутствие логики в изложении материала, за отсутствие необходимых обобщений и выводов; за отсутствие ссылок на литературу; реферат представлен без доклада и презентации.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств

Промежуточный контроль

После того, как заканчивается изучение разделов дисциплины студентам, выполнившим все требования, предъявляемые к дисциплине – ликвидация задолженностей по лекционным и практическим заданиям студенты допускаются к сдаче зачета.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Оценка качества освоения ООП базируется на ФГОС ВО по направлению подготовки – «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» и включает:

разработку объективных процедур оценки уровня знаний и умений обучающихся, компетенций выпускников, регулярного проведения самообследования по согласованным критериям для оценки качества усвоения дисциплины посредством тестирования.

Оценка качества освоения ООП бакалавриата включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся и итоговую аттестацию студентов (зачет). Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям ООП (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) создаются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Текущий и промежуточный контроль результатов изучения дисциплины

При изучении дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль осуществляется в течение изучения отдельного раздела по всем видам занятий, промежуточный контроль осуществляется при проверке тестовых заданий по вопросам изучаемого курса.

Текущая аттестация (контроль) работы студентов осуществляется в процессе учебной деятельности. В течение изучения отдельного раздела на каждом виде занятий (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа) студентам выставляются отметки. Если по каким-либо уважительным причинам студент не присутствовал на обязательных видах занятий, ему предлагаются другие виды работы (контрольные работы, реферат, тестирование), которые также оцениваются преподавателем.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Лисенкова Л.Ф.	Психология и этика деловых отношений v922: Учеб. пособ. для экономистов	М.: Ин-т практической психологии, 1998
Л1.2	Медведева Г.П	Этика социальной работа	Б. м., 374

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Office 2010
6.3.1.2	ЭО moodle
6.3.1.3	Windows 10
6.3.1.4	Adobe Reader
6.3.1.5	chrome
6.3.1.6	yandex
6.3.1.7	opera

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Научные журналы
6.3.2.2	Научная библиотека
6.3.2.3	Диссертации и авторефераты
6.3.2.4	Google Книги
6.3.2.5	Научная электронная библиотека
6.3.2.6	Электронно-библиотечная система
6.3.2.7	электронная библиотека ЧГИФКИС
6.3.2.8	доступ к образовательным ресурсам «Единое окно»

6.3.2.9	Международная электронная энциклопедия "Википедия"
6.3.2.10	Поисковая система "Google"
6.3.2.11	Поисковая система "Яндекс"

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Назначение	Виды работ	Оснащенность
Лекционный зал №1	Учебная аудитория	КР	Учебная аудитория для занятий лекционного типа (доска, проектор, экран, мультимедийный комплекс). Учебная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Назначение	Виды работ	Оснащенность
Лекционный зал №2	Учебная аудитория на 100 мест	КР	Учебная аудитория для занятий лекционного типа. Оборудование: проектор, экран, мультимедийный комплекс, колонка RBT (2шт), микрофон ArthturForty (4 шт).

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Назначение	Виды работ	Оснащенность
Лекционный зал №3	Учебная аудитория	КР	Учебная аудитория для занятий лекционного типа (доска, проектор, экран, мультимедийный комплекс). Учебная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Назначение	Виды работ	Оснащенность
Кабинет №104.	Учебная аудитория	КР	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа, для групповых консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации (проектор;

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При подготовке к практическим заданиям по предложенным темам студенты готовятся самостоятельно по рекомендованной литературе, указанной в списке. Дополнительно студентам заранее предлагается список вопросов и заданий по указанной теме. В ходе изучения дисциплины главное внимание уделяется практической направленности подготовки студентов к социально значимой деятельности преподавателя, формированию необходимых знаний, навыков и умений, воспитанию ответственности.