

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

**Профессиональная этика и этикет в туристско-
экскурсионной деятельности**

(наименование дисциплины)

Уровень высшего образования

бакалавриат

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

43.03.02 Туризм

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

Экскурсионная деятельность

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

Заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Год начала подготовки 2022

Арзамас

2023 год

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.14 дисциплины «Профессиональная этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Экскурсионная деятельность.

Дисциплина предназначена для освоения студентами заочной формы обучения в 7 и 8 семестрах.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции)	
ПКД-3 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристско-экскурсионной деятельности	ПКД-3.1 Реализует принципы разработки и реализации текущих и перспективных планов туристско-экскурсионного обслуживания, командные методы в организации работы исполнителей.	<i>Знать</i> этические нормы туристско-экскурсионного обслуживания. <i>Уметь</i> учитывать и использовать национально-культурные ценности в деловой этике. <i>Владеть</i> этикетом приветствий, представлений и знакомств.	Вопросы к устному опросу Тест Учебно-исследовательские реферативные работы Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины
	ПКД-3.2 Принимает организационные и управленческие решения на основе результатов анализа деятельности предприятия туристско-экскурсионной сферы и предпочтений потребителя.	<i>Знать</i> этику специалиста в сфере туристской деятельности. <i>Уметь</i> принимать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности предприятия туристско-экскурсионной сферы и предпочтений потребителя туристических услуг. <i>Владеть</i> управленческой этикой, этикой руководителя.	Вопросы к устному опросу Тест Учебно-исследовательские реферативные работы Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины
	ПКД-3.3 Использует технологии планирования, организации и управления деятельностью предприятия туристско-экскурсионной сферы, навыки организации командной работы исполнителей.	<i>Знать</i> особенности российской деловой этики. <i>Уметь</i> обеспечить качество обслуживания и использовать способы его регулирования. <i>Владеть</i> нормами профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам при организации командной работы исполнителей	Вопросы к устному опросу Тест Учебно-исследовательские реферативные работы Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины В том числе текущий контроль

Тема 11. Имидж и одежда специалиста туристской деятельности	12												12
Тема 12. Этикет делового общения.	13				1								12
Тема 13. Этнокультурные особенности делового этикета	12												12
Тема 14. Особенности этикета в туристских агентствах	13				1								12
Тема 15. Служебный этикет в сфере гостеприимства	13												12
Тема 16. Правила поведения работников сферы туризма.	13				1								12
Тема 17. Формы и стили обслуживания туристов	13												12
Тема 18. Качество обслуживания и способы его регулирования.	13				1								12
Тема 19. Организация приема и обслуживания посетителей в туристических фирмах и агентствах	13												12
В том числе текущий контроль	3								3				
Экзамен, зачет	13										13		
ИТОГО	252				8				3		13		228

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, консультаций.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке теоретического материала, выполнении самостоятельных заданий в конце каждого практического занятия и выполнении внеаудиторных самостоятельных заданий (домашние задания и дополнительные задания по углублённому изучению разделов дисциплины). К самостоятельной работе студентов относится подготовка к зачёту и экзамену.

Методические рекомендации

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации у преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 15-30 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

● во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

● в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

Формы самостоятельной работы

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.

2. Выполнение практических контрольных заданий.

3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.

4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.

5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Профессиональная этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности <https://e-learning.unn.ru/enrol/index.php?id=8999>, созданный в системе электронного обучения ННГУ <https://e-learning.unn.ru/>

Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой

Работа с литературой должна сопровождаться записями в формах (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, важные издания по курсу, вышедшие в свет после публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

Аналитическая обработка текстов

(аннотирование, реферирование, сбор данных для использования в профессиональной деятельности методов научного исследования)

Рекомендуемая схема оценки содержания публикаций других авторов и публикации научно-исследовательских результатов собственных исследований

№	Характеристика ошибки	Есть	Нет
---	-----------------------	------	-----

		ошибка	ошибки
Ошибки в характеристиках работы			
1.	Предмет исследования не соответствует названию работы		
2.	Задачи не согласуются с названиями глав		
3.	Задачи не согласуются с выводами		
4.	Не согласованы предмет и объект исследования		
5.	Не согласованы цель и гипотеза исследования		
6.	Во введении методологические характеристики исследования представлены не в полном объеме		
7.	В описании методов исследования не представлены сведения, объясняющие, для чего использован метод		
Ошибки в оформлении текста работы			
1.	Не соблюдаются требования к расположению текста на странице (62-64 знака в строке, 29-30 строк на странице)		
2.	Заголовки располагаются не по центру		
3.	В конце заголовка ставится точка		
4.	Между заголовком и текстом нет пробела в 3 интервала		
5.	Глава начинается не с новой страницы		
6.	Заголовок расположен в конце одной страницы, а текст на другой		
7.	Рубрицируются цифрами параграфы объемом менее 5 страниц		
8.	Нарушены правила использования жирности и вида шрифта		
9.	Между названием главы и названием параграфа нет текста		
10.	Не соблюдается стандартный абзацный отступ (1,25 см)		
11.	Нет единообразия в оформлении перечислений (то с использованием абзацного отступа, то без использования)		
Ошибки в ссылках на авторов			
1.	Инициалы стоят после фамилии		
2.	Ссылки на авторов даны не в хронологическом порядке		
3.	Инициалы автора расположены на одной строке, а фамилия на другой		
4.	Отсутствует год выпуска литературного источника (дана только фамилия автора)		
5.	При использовании цитаты не указан номер страницы источника, на котором эта цитата расположена		
Ошибки в оформлении иллюстраций			
1.	Таблица или рисунок не имеют названия		
2.	Название иллюстрации выполнено с переносом		
3.	В конце названия стоит точка		
4.	Перед цифрой, обозначающей номер таблицы, стоит знак номера		
5.	После номера таблицы стоит точка		
6.	В названии рисунка используются слова, дублирующие изображение, например, «График», «Диаграмма» и т.п.		
7.	В тексте нет ссылки на таблицу или рисунок		
8.	Ссылка на таблицу или рисунок стоит в тексте после таблицы или рисунка		
9.	Название таблицы выполнено не по центру		
10.	Не соблюдается сквозная нумерация рисунков и таблиц		
11.	При переносе таблицы на другую страницу нет ссылки «продолжение таблицы» или дублирования заголовков столбцов и строк		
12.	Количество иллюстраций превышает принятую пропорцию не более 1 иллюстрации на 7 страниц текста		
Ошибки в библиографии			
1.	Неправильное оформление литературного источника (не по ГОСТ Р 7.05-2008)		
2.	Не все источники, представленные в библиографии, имеют место в тексте		
3.	Не все ссылки авторов описаны в библиографии		
4.	Источник не имеет прямого отношения к теме исследования		

5.	Библиография старая		
6.	Библиография составлена не по алфавиту		
7.	В описании источника не указаны страницы		

Методические рекомендации к подготовке учебно-исследовательской реферативной работы

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Методические рекомендации

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации у преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 15-30 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

Примерный алгоритм действий при написании учебно-исследовательской реферативной работы:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (не менее 8-10 различных источников).

2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам учебно-исследовательской реферативной работы, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

адреса доступа к документам:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по

		направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

5.2 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ

"отлично" – работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе).

"хорошо" – работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

"удовлетворительно" – работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

«неудовлетворительно» - работа не раскрывает основные вопросы теоретического материала. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

Критерии оценки выполнения контрольных заданий по теоретическим основам дисциплины

"отлично" – выполненное задание полностью раскрывает основные вопросы материала. Студенты совместно выполнили работу, они приводят информацию из первоисточников и изданий периодической печати проведя её анализ, детализируя основные особенности методики научно-исследовательской работы, возможно, приводят практические примеры собственного опыта преподавания. Оформление методической работы полностью соответствует требуемому шаблону.

"хорошо" – выполненное задание частично раскрывает основные вопросы материала. Студенты совместно выполнили работу, они приводят информацию из первоисточников, не анализируя её, не детализируя особенностей методики преподавания. Оформление методической работы не полностью соответствует требуемому шаблону.

"удовлетворительно" – выполненное задание в общих чертах раскрывает основные вопросы материала. В ходе представления материала видно, что работу выполняли не все члены группы, готовивший работу студент приводит информацию из источников литературы без детализации методики научно-исследовательской работы. Оформление методической работы не соответствует требуемому шаблону.

"неудовлетворительно" – выполненное задание не раскрывает основные вопросы материала или задание выполнено не по заявленной теме. Студенты приводят не достаточно информации для отражения сути методических подходов или информация по методике научно-исследовательской работы, материал является ошибочным. Оформление методической работы не соответствует требуемому шаблону.

Критерии оценки тестирования

"отлично" – 80-100% правильных ответов.

"хорошо" – 60-89% правильных ответов.

"удовлетворительно" – 40-59% правильных ответов.

"неудовлетворительно" – менее 40% правильных ответов.

Критерии устного ответа студента

Оценка «отлично» выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении аналитических заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и не умеющего использовать полученные знания при решении практических задач.

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции

Типовые темы учебно-исследовательских реферативных работ для оценки сформированности компетенции ПКД-3

1. Понятия профессиональной этики, деловой этики, этики делового общения.
2. Виды, общие и частные принципы, нормы профессиональной этики.
3. Профессиональные типы личности.
4. Происхождение профессиональной этики.
5. Этика сферы предпринимательства.
6. Корпоративная этика. Корпоративная социальная ответственность.
7. Кодексы деловой этики.
8. Управленческая этика. Этика руководителя
9. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
10. Этические нормы и принципы делового общения подчиненных и руководителя
11. Цивилизационные особенности деловой этики.
12. Национально-культурные ценности и их реализация в деловой сфере.
13. Ценности национальных общностей в современном мире и их влияние на особенности деловой этики.
14. Деловая этика и этикет в США.
15. Деловая этика и этикет в Западной Европе.
16. Деловая этика и этикет в странах Азии.
17. Деловая этика и этикет в Германии.
18. Деловая этика и этикет во Франции.
19. Деловая этика и этикет в Италии.
20. Деловая этика и этикет в Англии.
21. Деловая этика и этикет в Японии.
22. Деловая этика и этикет в Китае.
23. Формирование российской деловой этики: проблемы и противоречия.
24. Основные тенденции в развитии российской деловой этики.

Вопросы для устного опроса для оценки сформированности компетенции ПКД-3

1. Этический кодекс туризма в международно-правовых документах.
2. Соблюдение этических норм в процессе подготовки и реализации турпродукта.
3. Этика специалиста в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.
4. Нравственные требования коммуникативной культуры работников социально-культурной сферы.
5. Этика работников контактной зоны туризма.
6. История мирового этикета. Правовой и нравственный аспект этикета.
7. Принципы этикета. Основные требования современного этикета.
8. Этикет приветствий, представлений и знакомств.
9. Принципы делового этикета в туризме
10. Правила делового этикета в туристско-экскурсионной деятельности
11. Официальные и протокольные формы представления.
12. Деловой этике в телефонных разговорах (входящие и исходящие звонки, использование сотовой связи)
13. Вербальные основы делового этикета в туризме: обращение, приветствия, представление
14. Прощание с деловыми партнерами.
15. Визитная карточка.
16. Подарки и сувениры в деловой практике.

17. Этикет на официальных мероприятиях.
18. Поведение и обслуживание на приемах.
19. Неформальные приемы.
20. Протокольные аспекты произнесения тостов.
21. Дресс-код работников в сфере туризма
22. Этикетные нормы проведения экскурсии

**Типовые тестовые задания
для оценки сформированности компетенции ПКД-3**

1. Этика как наука существует:

- a) более 20 веков;
- b) более 10 веков;
- c) с конца 18 века;
- d) с IV века до нашей эры.

2. Этика – это наука:

- a) которая изучает добродетели;
- b) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
- c) о морали, нравственности;
- d) о нравах, обычаях.

3. Мораль – это:

- a) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- c) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

4. Социальные нормы – это:

- a) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- c) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

5. Ритуалы – это:

- a) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
- b) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.
- c) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

6. Традиции – это:

- a) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- b) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- c) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

7. Права – это:

- a) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- b) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

с) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.

д) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

8. Нормы общественных организаций – представляют собой:

а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

с) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.

д) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

9. Ответственность – это:

а) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

б) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

с) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

д) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

10. Достоинство – это:

а) категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.

б) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

с) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.

д) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

11. Репутация— это:

а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.

б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

с) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.

д) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма

е) самоутверждения личности.

12. Деловое общение основывается на знаниях:

а) социологии;

б) психологии;

и) менеджмента;

г) логики;

13. К вербальным средствам общения относятся:

а) устная речь;

б) письменная речь

в) устная и письменная речь;

г) интонации голоса.

14. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

а) жесты;

- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

15. Деловой этикет включает в себя группы правил

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

Типовые контрольные задания по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенции ПКД-3

Подготовьте доклад, статью, тезисы на одну из предложенных тем:

1. Имидж и одежда делового человека.
2. Аксессуары делового человека.
3. Требования к внешнему облику мужчины.
4. Имидж и одежда деловой женщины.
5. Этикет делового общения. Деловой протокол.
6. Визит вежливости.
7. Правила этикета в деловой переписке.
8. Этикет приема посетителей
9. Служебный этикет в сфере гостеприимства.
10. Правила поведения работников сферы туризма
11. Особенности этикета в туристских агентствах
12. Формы и стили обслуживания туристов
13. Качество обслуживания и способы его регулирования
14. Организация приема и обслуживания посетителей в туристических фирмах и агентствах
15. Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы
16. Внешний имидж туристической фирмы (оформление офиса, повышение статуса туристической фирмы, внешний вид сотрудников)
17. Психологические аспекты ораторского искусства в проведении экскурсии

Вопросы к зачету по дисциплине для оценки сформированности компетенции ПКД-3

№	Вопросы	Код формируемой компетенции
1.	Основные принципы и нормы профессиональной этики.	ПКД-3
2.	Национально-культурные ценности как составляющая деловой этики	ПКД-3
3.	Этика коллективизма и индивидуализма в деловом мире современной России	ПКД-3
4.	Региональные особенности в деловой этике	ПКД-3

5.	Философские основы деловой этики.	ПКД-3
6.	Этика успеха и ее роль в профессиональной этике.	ПКД-3
7.	Профессиональная этика руководителя организации.	ПКД-3
8.	Фирменная культура и фирменный стиль	ПКД-3
9.	Ритуалы, традиции и церемонии в деловой жизни	ПКД-3
10.	Этика служебных отношений	ПКД-3
11.	Традиции и инновации в современной российской деловой культуре	ПКД-3
12.	Деловая этика и этикет в Германии	ПКД-3
13.	Деловая этика и этикет во Франции	ПКД-3
14.	Деловая этика и этикет в Японии	ПКД-3
15.	Деловая этика и этикет в Англии	ПКД-3
16.	Деловая этика и этикет в Италии	ПКД-3
17.	Деловая этика и этикет в США и Канаде	ПКД-3
18.	Деловая этика и этикет в Китае.	ПКД-3
19.	Роль этикета в деловом общении	ПКД-3
20.	Этикет на официальных мероприятиях	ПКД-3
21.	Этикет в культуре внешности: имидж делового мужчины	ПКД-3
22.	Этикет в культуре внешности: имидж деловой женщины	ПКД-3
23.	Этикет в деловой переписке	ПКД-3
24.	Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.	ПКД-3
25.	Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов	ПКД-3
26.	Качество обслуживания и способы его регулирования.	ПКД-3
27.	Организация приема и обслуживания посетителей	ПКД-3
28.	Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.	ПКД-3
30.	Культура делового общения по телефону	ПКД-3
31.	Эпистолярный этикет	ПКД-3
33.	Основы этикетного мастерства экскурсовода	ПКД-3

**Вопросы к экзамену по дисциплине для оценки сформированности компетенции
ПКД-3**

№	Вопросы	Код формируемой компетенции
1.	Понятия морали, этики и профессиональной этики	ПКД-3
2.	Этические принципы в сфере профессиональной деятельности.	ПКД-3
3.	Понятие деловой культуры. Деловая культура и деловая этика.	ПКД-3
4.	Профессиональные типы личности	ПКД-3
5.	Основные компоненты деловой культуры	ПКД-3
6.	Международные этические принципы ведения бизнеса	ПКД-3
7.	Корпоративная этика. Корпоративная социальная ответственность	ПКД-3
8.	Управленческая этика	ПКД-3
9.	Формы этического контроля в организациях	ПКД-3
10.	Этика деятельности руководителя	ПКД-3
11.	Национально-культурные традиции и их реализация в деловой сфере	ПКД-3
12.	Особенности российской деловой этики	ПКД-3
13.	Основные требования к этической культуре специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма	ПКД-3
14.	Этика работника контактной зоны гостинично-туристского комплекса	ПКД-3
15.	Понятие деловой культуры. Деловая культура и деловая этика	ПКД-3
16.	Основные компоненты деловой культуры	ПКД-3
17.	Этика бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса.	ПКД-3

18.	Этические нормы в деятельности туристических организациях	ПКД-3
19.	Корпоративная этика в туристском бизнесе	ПКД-3
20.	Этические кодексы. Формы этического контроля в туристских организациях	ПКД-3
21.	Этика деятельности руководителя	ПКД-3
22.	Национально-культурные традиции и их реализация в деловой сфере	ПКД-3
23.	Особенности российской деловой этики	ПКД-3
24.	Этика специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма	ПКД-3
25.	Понятие, виды, принципы и задачи этикета в туристско-экскурсионной деятельности	ПКД-3
26.	Этикет приветствий, представлений, знакомств	ПКД-3
27.	Подарки и сувениры в деловой практике	ПКД-3
28.	Визитная карточка	ПКД-3
29.	Имидж и одежда делового человека	ПКД-3
30.	Этикет в культуре внешности: деловая одежда мужчин	ПКД-3
31.	Этикет в культуре внешности: деловая одежда женщин	ПКД-3
32.	Виды официальных приемов	ПКД-3
33.	Подготовка приема	ПКД-3
34.	Этикет рассадки гостей за столом во время приема	ПКД-3
35.	Проведение приема (поведение, обслуживание, одежда)	ПКД-3
36.	Деловой протокол	ПКД-3
37.	Североамериканская деловая культура: Соединенные Штаты Америки, Канада	ПКД-3
38.	Европейская деловая культура: Англия, Франция, Италия, Германия, Испания	ПКД-3
39.	Деловая культура Востока: Япония, Корейская республика (Южная Корея), Китай	ПКД-3
40.	Деловая культура арабских стран	ПКД-3
41.	Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.	ПКД-3
42.	Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов	ПКД-3
43.	Качество обслуживания и способы его регулирования.	ПКД-3
43.	Организация приема и обслуживания посетителей	ПКД-3
44.	Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.	ПКД-3
45.	Корпоративный имидж туристической фирмы	ПКД-3

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под редакцией В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 118 с. – (Бакалавр и специалист). – ISBN 978-5-534-08210-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/delovaya-etika-i-etiket-469812#page/1>
2. Покровский, Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие / Н.Е. Покровский, Т.И. Черняева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Университетская книга; Логос, 2020. – 424 с. – ISBN 978-5-98704-449-0. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=367703>
3. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В.В. Собольников, Н.А. Костенко ; под редакцией В.В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06415-5. // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-473522#page/1>

4. Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л.И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Бакалавр. Академический курс. Модуль). – ISBN 978-5-534-02406-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-469928#page/1>

б) дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л.В. Стандарты качества проведения экскурсий: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. – 96 с. – ISBN 978-5-9558-0412-5. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=329853>
2. Джум, Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019. – 368 с. – (Бакалавриат). – ISBN 978-5-9776-0329-4. [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=368181>
3. Киселев, В.В. Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / Киселев В.В. – М.: КноРус, 2021. – 213 с. – ISBN 978-5-406-06086-5. // ЭБС "BOOK.RU": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://www.book.ru/view5/23f5ce0cd4864ea43f8e8be4f1adb5fe>
4. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. – 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2021. – 343 с. – ISBN 978-5-394-04253-9. [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=370984>
5. Родыгина, Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н.Ю. Родыгина. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 430 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3562-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/etika-delovyh-otnosheniy-425905#page/1>
6. Севастьянов, Д.В. Страноведение и международный туризм: учебник для вузов / Д.В. Севастьянов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 317 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08873-1. // ЭБС Юрайт: <https://urait.ru/viewer/stranovedenie-i-mezhdunarodnyy-turizm-455490#page/1>
7. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 324 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02346-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-469157#page/1>
8. Челнокова, А.В. Индийский этикет: речевой и невербальный аспекты : учебник / А. В. Челнокова. – СПб.: СПбГУ, 2019. – 104 с. – ISBN 978-5-288-05886-8. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=373776>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.
Лицензионное программное обеспечение: MicrosoftOffice.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp
2. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

- обеспечение Yandex Browser;
- программное обеспечение LibreOffice;
- программное программное обеспечение «КонсультантПлюс».

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE

<http://biblioclub.ru/>

Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины Б1.В.14 «**Профессиональная этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности**» составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (ОС ННГУ) (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы):

д.п.н., профессор

Акутина С.П.

Рецензент (ы):

к.и.н., доцент

Бодрин А.В.

Кафедра социальной работы, сервиса и туризма
зав. кафедрой
д.п.н., доцент

Акутина С.П.

Председатель МК психолого-педагогического факультета
преподаватель

Николаева Л.В.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.