

«

»

“ ”

“ ”

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Этика и этикет в туризме

: 43.03.02 , :

: 2 3, : 4 5 6

		4	5	6
1	()	0	3	2
2		0	108	72
3	, .	2	19	14
4	, .	2	6	4
5	, .	0	6	6
6	, .	0	0	0
7	, .	0	9,3	6,7
8	, .	0	2	2
9	, .		5	
10	, .	0	87	58
11	(, ,)			
12				

(): 43.03.02

1463 14.12.2015 ., : 19.01.2016 .

: 1,

(): 43.03.02

, 8 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

,

:

,

:

.

1.

1.1

Компетенция ФГОС: ОК.1 способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности; в части следующих результатов обучения:	
3.	,
Компетенция ФГОС: ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:	
3.	-
Компетенция ФГОС: ПК.7 способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг; в части следующих результатов обучения:	
2.	-
5.	-

2.

2.1

	(
	,)

.1. 3	,
1.применять принципы теоретического анализа общечеловеческих норм этики к практике деловых отношений в туризме	; ;
.3. 3	-
2.этические принципы и правила этикета в деловых отношениях;	; ;
3.знать интересы, потребности и возможности основных групп потребителей туристских услуг	; ;
.7. 2	-
4.основные этапы развития этической мысли, различия в этических концепциях прошлого и современности, профессиональную специфику	; ;
5.виды этики, сущность теоретической и нормативной этики; значение и роли этических знаний в профессиональной деятельности;	; ;
6. этические нормы ведения дел в России на современном этапе и правила этикета, определяющих высокий уровень профессиональной культуры специалиста	; ;
7.общие и особенные моменты в истории западноевропейских, восточных и русских этических учений в предпринимательстве; мировой и отечественный опыт этичного поведения в социально-культурном сервисе	; ;
.7. 5	-
8. составлять этический кодекс для предприятия сферы туризма	; ;

9. определять моральную проблематику в ситуациях профессионального общения; применять принципы теоретического анализа общечеловеческих норм этики к практике деловых отношений в туризме	; ;
10. сравнивать и оценивать общие этические принципы с профессиональными с учетом психотипа потребителя туристских услуг	; ;

3.

3.1

	,	.		
: 4				
:				
4.	0	2	5	,
: 5				
:				
1.	1	1	1, 5	1. : 2. . 3. .
3.	1	1	1, 2, 5	: 1. 2. 3.
5.	0,5	1	1, 4, 5	1. . 2. . 3. .
:				
6.	0	1	2, 5	1. : , : 2. .
:				

8.	0	1	10, 2, 3, 4, 5	1. : 2. . 3. .
9.	1	1	10, 2, 4, 7, 9	1. : 2. . 3. .
: 6				
:				
10.	0,7	2	1, 10, 2, 6, 9	1. : 2. .
:				
13.	0	2	1, 2, 7	1. : 2. .

3.2

	,	.		
: 5				
:				
1.	1	1	10, 3, 5	1. : 2. -
2.	1	1	1, 10, 4, 7	1. 2. 3. 4.
3.	0,4	0,6	1, 10, 6, 7	1. 2. 3.
:				

5.	?	1,4	1,4	1, 10, 7	1. 2. 3.
8.	- " - "-	2	2	1, 3, 8	1. 2. 3.
: 6					
:					
7.		1	1	1, 2, 3, 8	. 1. 2.
9.	.	1	1	1, 10, 8, 9	
10.		1	1	10, 5, 9	
:					
11.	- . , , .	1	1	1, 3	1. 2. 3.
14.	- " : - "	2	2	10, 7, 9	,

3.3

	,	.		
: 5				
:				

1.	0	8	1, 4	1. : 2. 3. 4.
2.	0	6	10, 2, 5, 7	
:				
2.	0	8	2, 4, 6, 7, 9	,
4.	0	5	1, 10, 6, 9	1. : 2. : 3.
7.	0	2	1, 10, 7	
:				
3.	0	6	1, 10, 2, 9	1. 2. 3.
6.	0	8	1, 3, 8	,
: 6				
:				
4.	0	2	1, 10, 2, 5, 9	1 2. 3. 4.

11.	0	2	10, 2, 4, 5, 9	1. ; , 2. .
12.	0	4	10, 2, 5, 9	
:				
5.	0	4	3, 4, 6	
12.	0	2	10, 2, 5	
13.	0	2	10, 2, 3, 8, 9	-

4.

: 5				
1		1, 10, 3, 6, 7, 8, 9	5	1
<p>: []: ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085. - []: ; , [2014]. - http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363. - 100103 " - "]/ ; .. , 2007. - 58, [1] .. - http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar</p>				
2		1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	12	2
<p>: []: ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085. - []: ; , [2014]. - http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363. - 100103 " - "]/ ; .. , 2007. - 58, [1] .. - http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar</p>				
3		1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9	27	2

<p>: . . . []: . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085. - . . . []: . . . / . . . ; . . . - . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363. - . . . : - 100103 " - "]/ . . . - ; - , 2007. - 58, [1] .. - : http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar</p>				
4		1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	43	0
<p>, 3.3 : . . . []: . . . / . . . ; - . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085. - . . . []: . . . - / . . . ; . . . - . . . - . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363. - . . . : - 100103 " - "]/ . . . - ; - , 2007. - 58, [1] .. - : http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar</p>				
: 6				
1		1, 10, 2, 3, 8	5	2
<p>: . . . []: . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085. - . . . []: . . . - / . . . ; . . . - . . . - . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363. - . . . : - 100103 " - "]/ . . . - ; - , 2007. - 58, [1] .. - : http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar</p>				
2		1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	12	3
<p>: . . . []: . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085. - . . . []: . . . - / . . . ; . . . - . . . - . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363. - . . . : - 100103 " - "]/ . . . - ; - , 2007. - 58, [1] .. - : http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar</p>				
3		1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	25	3

5.	-	+	+
----	---	---	---

7.

1. Данилкова М. П. Этика и современность : учебное пособие / М. П. Данилкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 53, [1] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000159598
 2. Данилкова М. П. Основы делового этикета : учебное пособие / М. П. Данилкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 42, [2] с. : табл.. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/danilkova.pdf>
 3. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
 4. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для вузов / С. В. Дусенко. - М., 2011
 5. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2012. - 290, [1] с.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000174484
 6. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (обложка) ISBN 978-5-8199-0276-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
 7. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-095-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
 8. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
1. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : [учебное пособие для среднего профессионального образования] / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М., 2009. - 252, [3] с. : ил.
 2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учебное пособие по экономическим специальностям. - М., 2005. - 203, [3] с. : ил.
 3. Профессиональная этика и этикет : учебно-методический комплекс для всех форм обучения по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; Сост. Л. М. Загорская. - Новосибирск, 2007. - 58, [1] с.. - Режим доступа: <http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar>
 4. Зеленкова И. Л. Этика: тексты, комментарии, иллюстрации. - Минск, 2001. - 479 с.
 5. Золотухина-Аболина Е. В. Современная этика: истоки и проблемы : Учеб. для вузов. - Ростов н/Д, 2000. - 442 с.
 6. Кобзева В. В. Этикет в вопросах и ответах. - М., 2000. - 288 с.
 7. Лосева О. А. Культура делового общения [Электронный ресурс] : конспект лекций / Лосева О. А. - М., 2006. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с контейнера.

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине **Этика и этикет в туризме** приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.1 способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	у3. уметь аргументировано выстраивать доказательства, логику понимания актуальных профессиональных и нравственных проблем	Актуальные проблемы профессиональной этики в сфере туризма. Этические конфликты и пути их решения. Высшие нравственные ценности. Талион, золотое правило нравственности и заповедь любви: их ценностное и регулятивное своеобразие. Персоналистическая мораль. Нравственные типы личности. Духовная культура специалистов по сервису. Предмет профессиональной этики. Цели и задачи курса Исторические типы морали и этических учений. Эволюция моральных норм от родового строя до новейшего времени и отражение их в этических учениях. Трудовая мораль индустриального и постиндустриального общества Кодексы профессиональной этики. Кодексы в сфере сервиса и туризма, Кодексы профессиональной этики. Кодексы в сфере туризма. Корпоративные этические кодексы туристских предприятий. Нравственная типология личности. Профессионализм: составные элементы Портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций . Основные принципы общей этики и их проявление в трудовой деятельности. Трудовая этика России. Отношение к труду, делу с точки зрения западных, российских и восточных традиций Представление о высшем благе в этике и их прикладное значение. Счастье или польза? Этика пользы в утилитаризме Милля. Утилитаризм в системе ценностей современного	Контрольные работы, все разделы...	Экзамен, вопросы 1-25

		<p>человека. Семинар-конференция по теме "Мой проект этического кодекса в социально-культурной сфере и туризма" - защита кодексов сервисной организации</p> <p>Теоретическая и нормативная этика. Управленческая и служебная этика в туризме</p> <p>Этика сферы предпринимательства.</p> <p>Современные принципы этики бизнеса</p> <p>Этикет в организациях социально-культурной сферы. Проблемы обращения к различным типам клиентов, духовным лицам, иностранцам.</p> <p>Этические принципы и нормы в универсальной и профессиональной этике</p>		
<p>ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов</p>	<p>33. знать специфику общения с потребителями туристских услуг с разными социально-психологическими особенностями</p>	<p>Понятие этики и ее роль в обществе. Актуальность этики для современного специалиста социально-культурной сферы</p> <p>Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений. Современные этические учения и их влияние на профессиональную этику. Этикет: понятие и его историческое изменение</p> <p>.Современный этикет в деловых отношениях.</p> <p>Актуальные проблемы профессиональной этики в сфере туризма. Этические конфликты и пути их решения. Кодексы профессиональной этики.</p> <p>Кодексы в сфере сервиса и туризма, Нормы и принципы этики в туристской деятельности</p> <p>Понятие этикета. Европейский этикет. Особенности этикета в деловых коммуникациях</p> <p>Профессиональная этика специалиста по туризму.</p> <p>Основные этические принципы в сфере сервисных коммуникаций. Специфика этики в туризме</p> <p>Профессиональная этика: сущность, классификация функции. Классификация видов профессиональной этики</p> <p>Семинар-конференция по теме "Мой проект этического кодекса в социально-культурной сфере и туризма" - защита кодексов сервисной организации</p> <p>Служебная этика и принципы взаимоотношения в фирмах, предоставляющих туристские</p>	<p>Контрольные работы, все разделы...</p>	<p>Экзамен, вопросы 1-25</p>

		<p>услуги.Корпоративная этика и взаимосвязь ее с профессиональной этикой</p> <p>Требования к внешнему виду специалиста социально-культурного сервиса. Имидж и создание культурного облика специалиста по туризму</p> <p>Управленческая и служебная этика в туризме</p> <p>Управленческая и служебная этика в туризме. Этикет в организациях социально-культурной сферы. Проблемы обращения к различным типам клиентов, духовным лицам, иностранцам. Этикет работников сферы услуг</p>		
<p>ПК.7/НИ</p> <p>способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг</p>	<p>32. знать этно-культурные и конфессиональные особенности различных категорий потребителей туристских услуг</p>	<p>Мировой и отечественный опыт :история и современные принципы ведения бизнеса</p> <p>Понятие этики и ее роль в обществе. Актуальность этики для современного специалиста социально-культурной сферы</p> <p>Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений. Современные этические учения и их влияние на профессиональную этику. Этикет: понятие и его историческое изменение .Современный этикет в деловых отношениях. Актуальные проблемы профессиональной этики в сфере туризма. Этические конфликты и пути их решения. Духовная культура специалистов по сервису. Предмет профессиональной этики. Цели и задачи курса</p> <p>Исторические типы морали и этических учений. Эволюция моральных норм от родового строя до новейшего времени и отражение их в этических учениях.Трудовая мораль индустриального и постиндустриального общества Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт. Этические кодексы в сервисе.Глобальный этический туризма</p> <p>Нравственная типология личности. Профессионализм: составные элементы Портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций . Основные принципы общей этики и их проявление в трудовой деятельности. Трудовая этика</p>	<p>Контрольные работы, все разделы</p>	<p>Экзамен, вопросы 1-25</p>

		<p>России. Отношение к труду, делу с точки зрения западных, российских и восточных традиций Представление о высшем благе в этике и их прикладное значение.Счастье или польза? Этика пользы в утилитаризме Милля. Утилитаризм в системе ценностей современного человека. Профессиональная этика специалиста по туризму. Основные этические принципы в сфере сервисных коммуникаций. Специфика этики в туризме</p> <p>Профессиональная этика: сущность, классификация функции. Классификация видов профессиональной этики Служебная этика и принципы взаимоотношения в фирмах, предоставляющих туристские услуги.Корпоративная этика и взаимосвязь ее с профессиональной этикой</p> <p>Теоретическая и нормативная этика. Управленческая и служебная этика в туризме.</p> <p>Этика сферы предпринимательства.</p> <p>Современные принципы этики бизнеса Этикет работников сферы услуг Этические принципы и нормы в универсальной и профессиональной этике</p>		
ПК.7/НИ	35. знать социально-психологические особенности потребителя туристских услуг	<p>Мировой и отечественный опыт :история и современные принципы ведения бизнеса</p> <p>Понятие этики и ее роль в обществе. Актуальность этики для современного специалиста социально-культурной сферы</p> <p>Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений. Современные этические учения и их влияние на профессиональную этику. Актуальные проблемы профессиональной этики в сфере туризма. Этические конфликты и пути их решения. Высшие нравственные ценности. Талион, золотое правило нравственности и заповедь любви: их ценностное и регулятивное своеобразие.Персоналистическая мораль. Нравственные типы личности. Исторические типы морали и этических учений. Эволюция моральных норм от родового строя до</p>	Контрольные работы, все разделы...	Экзамен, вопросы 1-25

		<p> новейшего времени и отражение их в этических учениях.Трудовая мораль индустриального и постиндустриального общества Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт. Этические кодексы в сервисе.Глобальный этический туризма Кодексы профессиональной этики. Кодексы в сфере сервиса и туризма, Кодексы профессиональной этики.Кодексы в сфере туризма.Корпоративные этические кодексы туристских предприятий. Мини-конференция "Портрет специалиста по туризму: основные характеристики и этические требования с учетом этно-культурных и психологических особенностей потребителя" </p> <p> Нормы и принципы этики в туристской деятельности </p> <p> Нравственная типология личности. Профессионализм: составные элементы Портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций . Основные принципы общения и особенности проявления их в туризме </p> <p> Представление о высшем благе в этике и их прикладное значение.Счастье или польза? Этика пользы в утилитаризме Милля. Утилитаризм в системе ценностей современного человека. Профессиональная этика специалиста по туризму. Основные этические принципы в сфере сервисных коммуникаций. Специфика этики в туризме Семинар-конференция по теме "Мой проект этического кодекса в социально-культурной сфере и туризма" - защита кодексов сервисной организации </p> <p> Служебная этика и принципы взаимоотношения в фирмах, предоставляющих туристские услуги.Корпоративная этика и взаимосвязь ее с профессиональной этикой </p> <p> Теоретическая и нормативная этика. Требования к внешнему виду специалиста социально-культурного сервиса. Имидж и создание культурного облика специалиста по туризму </p>		
--	--	--	--	--

		Управленческая и служебная этика в туризме Управленческая и служебная этика в туризме. Этика сферы предпринимательства. Современные принципы этики бизнеса		
--	--	--	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 5 семестре, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.1, ОПК.3, ПК.7/НИ.

Зачет проводится в устной форме, по тестам.

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 6 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

В 6 семестре итоговой аттестацией является экзамен. Он проводится по билетам в устной форме.

В 5 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.1, ОПК.3, ПК.7/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания

выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Этика и этикет в туризме», 5 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме, по тестам. Тесты формируются по следующему правилу: первый вариант выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вариант из диапазона вопросов 11-20. В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня.

Пример теста для зачета

Вариант 1.

1. Предметом профессиональной этики является:
 - а) исторически сложившиеся нормы общечеловеческой морали;
 - б) совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, а посредством его к людям, с которыми он связан в силу характера своей профессии;**
 - в) правила поведения в общественных местах, транспорте;
 - г) конфликты из практической деятельности сервисных организаций;
2. Какой вид этики обосновывает моральные принципы и нормы, которые базируются на высших моральных ценностях и обязывают человека к определенным правилам поведения при общении и взаимодействии с другими людьми
 - а) теоретическая этика
 - б) дескриптивная этика
 - в) корпоративная этика
 - г) нормативная этика**
3. Что означают принципы профессиональной этики в сфере сервиса и туризма:
 - а) Принцип беспристрастности-
.....
4. К профессиональным этическим кодексам в сфере сервиса и туризма относится: а) этический кодекс гидов-экскурсоводов:
 - б) Кодекс рекламного агентства;
 - в) Кодекс чести ассоциации ювелиров;
 - г) Этический кодекс турфирмы «Полярная звезда»;
5. Актуальные проблемы профессиональной этики в сфере сервиса касаются прежде всего отношений между
6. Какие понятия относятся к этике (поставьте +):
 - А) вина
 - Б) страх
 - В) семья
 - Г) характер;
 - Д) дружба;

- Е) добродетельность;
- Ж) искренность;
- З) честь;
- И) здравомыслие;
- К) конформизм;

7. Профессиональные моральные нормы задаются (отметьте неверный вариант)

- а) санкциями;
- б) идеалами, которые выводят из - под давления конъюнктуры;
- в) диспозициями;
- г) требованиями руководства;
- д) личной мотивацией сотрудника;

8. Выберите из списка 5 принципов универсальной этики, которые в наибольшей степени отражают специфику профессиональных отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма и покажите как он проявляется:

- а) альтруизм;
- б) правило максимизации прибыли;
- в) вежливость;
- г) героизм;
- д) добродетельность;
- е) утилитаризм;
- ж) разумный эгоизм
- з) любовь к ближнему;
- и) объективность, непредвзятость в отношении к людям;
- к) толерантность;
- л) профессиональный долг;

9. На основе какого представления выделяются этические учения, как эвдемонизм, гедонизм, утилитаризм и ригоризм:

- А) по представлению о высшем благе
- Б) по представлению об относительном благе
- В) по представлению об условном благе
- Г) по представлению о смысле жизни

10. «Вы – менеджер туристической фирмы. К вам пришла женщина, желающая отдохнуть в Греции. У вас же есть горящий тур на мертвое море, в Израиль. У женщины явные проблемы с давлением, одышка. Вы знаете, что гипертоникам на Мертвое море ехать противопоказано». Ваши действия:

- а) вы будете настойчиво предлагать ей тур в Израиль;
- б) вы предложите ей тур в Израиль, но скажете об опасности пребывания там для ее здоровья;
- в) вы предложите ей обратиться в другую турфирму, поскольку у вас нет предложений по Греции;
- г) вы порекомендуете ей что-нибудь интересное и не опасное для здоровья из имеющегося арсенала предложений в вашей фирме;

Второй вариант

1. Предметом профессиональной этики является:

- а) исторически сложившиеся нормы общечеловеческой морали;
- б) совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, а посредством его к людям, с которыми он связан в силу характера своей профессии;
- в) правила поведения в общественных местах, транспорте;
- г) конфликты из практической деятельности сервисных организаций;

2. Предметы общей этики и профессиональной этики соотносятся между собой как:

- а)общая этика является философией профессиональной этики;
- б)профессиональная этика является конкретизацией общей этики;
- в)профессиональная этика является функционально-ролевой этикой;
- г)у них общий предмет – мораль;

3. Кто разработал учение о добродетели как золотой середине между крайностями: а) Сократ
б) Аристотель в) Эпикур г) Кант

4. Этика как наука имеет структуру, состоящую из 4-х элементов. Впишите их названия в строчки: а) _____ б) _____
в) _____ г) _____

5. Какое этическое противоречие является наиболее распространенным в практике деловых отношений:

- а) противоречие между принципами профессиональной и корпоративной этики;
- б) противоречие между руководителями и подчиненными;
- в) противоречие между представителями разных профессий;
- г) противоречие межличностного характера;

6. Моральный статус специалиста в сфере сервиса определяется:

- а) правовыми знаниями;
- б) владением нормами этикета;
- в) религиозностью;
- г) единством морального сознания, отношений и поведения;
- д) общественной активностью;
- е) занимаемой должностью;

7. Какой вид этики обосновывает моральные принципы и нормы, которые базируются на высших моральных ценностях и обязывают человека к определенным правилам поведения при общении и взаимодействии с другими людьми

- а) теоретическая этика
- б) дескриптивная этика
- в) корпоративная этика
- г) нормативная этика

8. Что означают принципы профессиональной этики в сфере сервиса и туризма:

- а) Принцип беспристрастности-

.....

9. К профессиональным этическим кодексам в сфере сервиса и туризма относится: а) этический кодекс гидов-экскурсоводов:

- б) Кодекс рекламного агентства;
- в) Кодекс чести ассоциации ювелиров;
- г) Этический кодекс турфирмы «Полярная звезда»;

10. Актуальные проблемы профессиональной этики в сфере сервиса касаются прежде всего отношений между:

- а) руководителями и подчиненными;
- б) сотрудниками сервисной организации и клиентами;
- в) государственными органами и частными предпринимателями;

2. Критерии оценки

- Ответ на тест для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, допускает в тестах принципиальные ошибки, оценка составляет до 9 баллов.
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, допускает в тестах непринципиальные ошибки, оценка составляет от 10-13 баллов.
- Ответ на тест для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок в тестах, оценка составляет 14-16 баллов.
- Ответ на тест для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает варианты решения, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок, оценка составляет от 17-20 баллов.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Этика и этикет в туризме», 5 семестр

1. Методика оценки

В рамках контрольной работы по дисциплине студенты должны проанализировать литературу по выбранной теме, выявить актуальные проблемы и показать их проявления в практике организаций, предложить варианты их решения.

Обязательные структурные части КР.

1. Реферат должен иметь объем не менее 15 стр. формата А4 и представлен в печатном виде.

Оформление: титульный лист в соответствии с ГОСТом, содержание с указанием страниц разделов включает следующие части:

1. Введение
 2. Основная часть структурно должна иметь две главы с обязательным названием каждой из них, причем каждая глава может подразделяться на несколько подпунктов
 3. Заключение
 4. Список литературы
2. Во введение студент самостоятельно сформулировать цели и задачи реферата, раскрыть актуальность темы и показать ее значимость для социально-культурного сервиса или туризма.
3. В основной части студент должен последовательно рассмотреть основные проблемы, составляющие сущность темы и показать навыки самостоятельной работы с литературой. Главное требование – это анализ различных точек зрения на проблему этики или этикета и умение делать выводы по поставленным вопросам. Необходимо предложить варианты решения выявленных проблем и обосновать свою точку зрения по теме.
4. В заключение студент обобщенно дает резюме в соответствии с поставленными целями и задачами реферата и показывает возможность и перспективы использования теоретических наработок в практической деятельности специалиста СКС.
5. Список источников по литературе должен составлять 10-15 наименований, включая материалы периодики и Интернет-ресурсы.

Стиль изложения должен быть адаптирован под индивидуальные способности и возможности конкретного студента.

Оцениваемые позиции: умение правильно выделять главные вопросы в структуре работы, логически их выстраивать, степень раскрытия содержания темы, умение высказывать свою точку зрения, умение анализировать актуальные примеры из профессиональной деятельности, степень самостоятельности и соответствие оформления требованиям.

2. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части КР, отсутствует анализ

объекта, содержание не раскрыто, структура работы не логична, примеры из практики отсутствуют и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет до 19 баллов.

- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части КР выполнены формально: анализ объекта выполнен поверхностно, структура работы не логична, примеры из практики отсутствуют и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет от 20 до 25 баллов.
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы- достаточная, высказана своя точка зрения, приведены актуальные примеры из профессиональной деятельности признаки но предложенные варианты решения проблем выбраны без достаточного обоснования, оценка составляет от 26 до 32 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы высокая, своя точка зрения аргументирована, проанализированы актуальные примеры из профессиональной деятельности, степень самостоятельности-высокая и полное соответствие оформления требованиям, оценка составляет от 33 до 40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Примерный перечень тем КР

1. Нравственность как существенный компонент духовной культуры специалистов сферы сервиса и туризма.
2. Трудовая мораль в истории западноевропейской и русской духовной культуры.
3. «Золотое правило» нравственности и особенности его проявления в профессиональной этике.
4. Утилитарные этические учения :за и против.
5. Концепция «разумного эгоизма» и возможности ее применения в современных деловых отношениях.
6. Понятие профессионального долга и его требования для туристской/сервисной организации
7. Этические принципы российского предпринимательства: история и современность.
8. Нравственный конфликт во взаимоотношениях с клиентом и пути его разрешения.
9. Основные типы морального поведения человека в организации (на примере организации туризма/сервиса).
10. Нравственное воспитание и проблема влияния окружающей среды на мораль.
11. Этика справедливости и справедливость в профессиональных отношениях
12. Нравственное поведение в сфере бизнеса: сравнительный анализ западных и российских традиций.
13. Свобода и ответственность работников сферы социально-культурного сервиса и туризма.
14. Основные принципы морали и нравственное поведение в деловой этике.
15. Честность: слово и дело в практике профессиональных отношений.
16. Проблема доверия в сервисе и туризме.
17. Особенности корпоративной этики в сфере сервиса/туризма.
18. Особенности управленческой этики в социально-культурном сервисе и туризме.

19. Этика и этикет специалиста в сфере сервиса/ туризма: нормы, принципы, особенности (на примере одной организации).
20. Этика и этикет в отношениях с клиентами (на примере конкретной организации сервиса и туризма).
21. Личные моральные качества руководителя в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
22. Нравственный портрет специалиста сферы сервиса и туризма
23. Этикетные принципы вежливости в сервисе разных стран: сравнительный анализ
24. Корпоративные этические кодексы на предприятиях сервиса/туризма.
25. Этикет и культура поведения, речи, внешнего облика работников сферы сервиса и туризма.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Этика и этикет в туризме», 6 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-12, второй вопрос из диапазона вопросов 13-25 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Этика и этикет в туризме»

1. «Золотое правило нравственности»: универсальный этический принцип. Его проявление в современных деловых отношениях.
2. Актуальные проблемы профессиональной этики в сервисе и туризме и способы их решения.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) _____ (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет (тест) считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет до 20 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает непринципиальные ошибки, например, вычислительные, оценка составляет от 21-27 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при решении задачи, оценка составляет от 28 до 34 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен обосновать выбор метода решения задачи, оценка составляет от 35 до 40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Этика и этикет в туризме»

1. Происхождение и сущность терминов «этика», «мораль» и «нравственность».
2. Духовная культура специалистов по сервису и туризму.
3. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
4. Теоретическая и нормативная этика.
5. Понятие профессиональной этики. Сущность и виды профессиональной этики.
6. Основные категории, законы этики и особенности их проявления в сфере деловых отношений.
7. Происхождение профессиональной этики и история трудовой морали.
8. Основные направления этических учений: эвдемонизм, гедонизм, ригоризм, утилитаризм.
9. Сущность и происхождение морали. Структура морального сознания и его функции.
10. «Золотое правило нравственности» : универсальный этический принцип. Его проявление в современных деловых отношениях.
11. Концепция социальной ответственности в этике бизнеса и ее проявления в сервисе и туризме.
12. Социально – нравственные принципы общения и их специфика в профессиональной деятельности.
13. Служебная этика как вид профессиональной этики. Нормы и принципы служебной этики.
14. Основные нормы и принципы деловой этики.
15. Этические принципы отношения к клиентам в сфере сервисных коммуникаций.
16. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
17. Этикет и культура поведения специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
18. Нравственная типология личности и основные моральные характеристики личности специалиста по сервису.
19. Профессиональные и корпоративные этические кодексы: их содержание, функции и особенности в сфере сервиса и туризма.

20. Развитие отечественных профессиональных и корпоративных кодексов в сфере сервиса и туризма.
21. Проблема доверия, условия ее реализации и фазы развития.
22. Морально-психологический климат коллектива. Типология нравственных конфликтов. Причины нравственных конфликтов и пути выхода из них.
23. Этикет делового человека. Стили общения и внешние формы поведения. Особенности приветствия и обращения на службе на примере сервисных организаций.
24. Этнокультурные особенности делового этикета в разных странах.
25. Актуальные проблемы профессиональной этики в сервисе и туризме и способы их решения.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Этика и этикет в туризме», 6 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по теме Кодексы в профессиональной и корпоративной этике, включает 1 задание. Студент должен написать самостоятельно этический кодекс для конкретного предприятия туристической индустрии. Выполняется письменно по такому плану:

1. Дело

1. Мотивация
2. цели
3. средства
4. профессия
5. «я» в деле

II. Другие люди

1. партнеры
- клиенты
- сослуживцы
- социальные группы

III. Общество

1. Государство
2. чиновники
3. законы
4. общ. мнение

IV. Природа

1. экологические проблемы региона
2. экологические проблемы страны
3. экологические проблемы глобальные
4. экология историко-культурного наследия

Оформляется как РГЗ с титулом и списком литературы. Объем - 8- 10 страниц

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если студент не раскрыл принципы этики во всех разделах или не сформулировал их в соответствии с должными нормами. Оценка составляет 15 баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если студент раскрыл не все принципы этики или не полностью. Оценка составляет 20 баллов.

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если студент раскрыл все принципы этики и полностью все разделы. Оценка составляет 30 баллов.

2. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

3. Пример варианта контрольной работы

- Статья 1 - «Вклад туризма во взаимопонимание и уважение между народами и обществами».....
- Статья 2 – «Туризм – фактор индивидуального и коллективного совершенствования».
.....
- Статья 3 – «Туризм – фактор устойчивого развития».....
- Статья 4 – «Туризм – сфера, использующая культурное наследие человечества и вносящая свой вклад в его обогащение».....