



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет»

в г. Анапе Краснодарского края

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**для подготовки к практическим занятиям и
самостоятельной работы по дисциплине**

Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства

студентам очной и заочной форм обучения
по направлению подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело» (бакалавр)
Профиль подготовки Гостиничная деятельность

г.-к. Анапа
2019 г.

УДК 336
ББК 65.291.551-21
С 77

Рецензенты:

1. **Пятибратова Оксана Анатольевна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.
2. **Екимова Валентина Вячеславовна**, кандидат экономических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.

Оргина Е.В. Основы делового этикета в индустрии гостеприимства методические рекомендации.– Анапа: филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края, 2019. – 27с.

Представленные методические рекомендации по дисциплине «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства» рекомендуется студентам высших учебных заведений заочной и дневной формы обучения обучающимся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», научным работникам, занимающимся вопросами гостиничного бизнеса, аспирантам и преподавателям вузов.

Методические рекомендации обсуждены и рекомендованы к изданию на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от 30 августа 2019г.

Учебно-методические материалы одобрены на заседании Учебно-методического совета направления
Протокол № 1 от 30 августа 2019г.

УДК 336
ББК 65.291.551-21
С 77

© Оргина Е.В., 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Пояснительная записка	5
Собеседование.....	5
Реферативный обзор: доклады, сообщения	7
Тестовые задания	10
Экзамен	17
Контрольная работа.....	19
Примерные кейс-задания	21
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	26
Список использованных источников и литературы	27

ВВЕДЕНИЕ

Требования работодателей к современному выпускнику, а также Федеральный государственный образовательный стандарт 3++ высшего образования ориентированы, прежде всего, на умение самостоятельной деятельности и творческий подход к направлению и профилю подготовки. Профессиональный рост бакалавра зависят от умения проявить инициативу, решить нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию самостоятельных действий. Стратегическим направлением повышения качества образования в этих условиях является оптимизация системы управления учебной работой студентов, в том числе и их самостоятельной работой.

Переход на компетентностную модель образования предполагает значительное увеличение доли самостоятельной познавательной деятельности студентов, при этом самостоятельная работа студента направлена не только на достижение учебных целей - обретение соответствующих компетенций, но и на формирование самостоятельной жизненной позиции как личностной характеристики будущего специалиста, повышающей его познавательную, социальную и профессиональную мобильность, формирующую у него активное и ответственное отношение к жизни.

Методологическую основу самостоятельной работы студентов составляет компетентностный подход в образовании, на базе которого осуществляется формирование профессиональных компетенций, самостоятельного труда бакалавра, необходимых как для самообразования, так и для дальнейшего повышения квалификации в системе непрерывного образования, развития профессиональной карьеры.

Пояснительная записка

1. Цель освоения дисциплины

Целью учебной дисциплины «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства» является формирование у обучающихся знания основных норм и правил делового этикета; основных критериев оценки поведения людей; понимание логики становления и развития этикетных норм; места этикета в становлении общей профессиональной культуры специалиста сферы гостеприимства.

Задачи дисциплины:

- приобретение знаний о правилах этикета; умение анализировать закономерности норм этикета, сопоставлять факты этикетного поведения;
- организовывать и проводить совещания, собеседования, приемы,
- правильно выбирать модель проведения переговоров; навыки анализа специфики стиля конкретного делового партнера (стиль речи, стиль одежды), работы со специальной литературой.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП направления ВО 3++

Дисциплина Б1.В.11 «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» части формируемой участниками образовательных отношений учебной программы.

Собеседование

Собеседование предполагает устные отчеты на предложенные вопросы.

Перечень вопросов для собеседования

1. **Этика в современной деловой сфере.**
 1. Специфика общения в профессиональной деятельности работника сферы обслуживания.
 2. Понятие, сущность и принципы профессиональной этики.
 3. Этика партнерских отношений в индустрии гостеприимства
 4. Нравственные аспекты самосознания личности.

2. **Понятие, сущность, принципы делового этикета.**
 1. Этикет как внешнее проявление нравственной культуры.
 2. Функции этикета.
 3. История мирового этикета.
 4. Требования современного этикета.
 5. Этикетные нормы и принципы делового общения.
 6. Служебный этикет.

3. **Технологии и психология делового общения.**
 1. Этикетная атрибутика.
 2. Культура одежды делового человека.
 3. Этикетные формы поведения на официальных встречах и приемах.
 4. Этикет руководителя.
 5. Соблюдение норм служебной субординации и требований культуры деловых взаимоотношений.

4. **Национальные особенности делового общения.**
 1. Этикетные нормы делового общения отдельных стран.
 2. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами.
 3. Ведение переговоров в сфере индустрии гостеприимства

5. **Современный речевой этикет.**
 1. Правила приветствия, представления и титулирования в деловой сфере.
 2. Вербальные и невербальные формы делового общения.
 3. Этикетные нормы критики и комплимента

Критерии оценки знаний при собеседовании

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов собеседования и

умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на собеседование тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на собеседование вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Реферативный обзор: доклады, сообщения

Реферативный обзор – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме доклада;

- соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
 - обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Примерный перечень тем докладов и сообщений (реферативный обзор)

1. История нравственных норм делового поведения в России». (династия Морозовых, Савва Мамонтов, купцы Бугровы).
2. Американская этика бизнеса
3. Европейская этика бизнеса
4. Азиатская этика деловых отношений
5. Деловой костюм
6. Роль подарков в деловом общении
7. Организация встреч, приемов в индустрии гостеприимства
8. Рекомендации по составлению деловых писем в индустрии гостеприимства
9. Общие этические принципы делового общения.
5. Роль этикета и культуры поведения в индустрии гостеприимства.
6. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
7. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
8. Правила речевого общения в бизнесе.
9. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
10. Манера общения и имидж делового человека.
11. Невербальные средства общения и их использование в деловом взаимодействии.
12. Культура делового общения по телефону.

13. Виды делового общения и их характеристика.
14. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
17. Имидж фирмы, ее составляющие.
18. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
19. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
20. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.

Требования к оформлению

Доклад оформляется как реферат, в соответствии с ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления». Обратите внимание на пункт 5.3, посвященный рефератам.

Формат доклада

Оформление доклада по ГОСТу:

1. Печатную форму. Документ должен быть создан на компьютере, в идеале – в программе Microsoft Word.
2. Распечатку на одной стороне листа. Формат стандартный – А4. Вторую сторону каждого листа оставляем чистой, бумагу не экономим.
3. Поля страницы: левое – 30 мм, другие – по 20 мм.
4. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах доклада. Отступ красной строки равен 1,25 см.
5. Шрифт основного текста – Times New Roman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
6. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Если заголовок расположен по центру страницы, точка в конце не ставится. Подчеркивать заголовок не нужно! Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).
7. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2,5 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.
8. Нумерацию страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
9. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.
10. Оформление цитат. Они заключаются в скобки. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.
11. Нумерацию глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

Заголовки, названия разделов, подзаголовки лучше оформлять с помощью инструмента «Стили и форматирование» (Меню – Формат). В этом случае вы сможете оформить оглавление автоматически.

Объем может варьироваться от 3-5 (сообщение) до 10-15 страниц (доклад).

Дополнительные требования к оформлению доклада по ГОСТу (на 2016 г.)

Обратите внимание на титульный лист. В верхней его части указывают название вуза. Ниже указывают тип и тему работы. Используют большой кегль. Под темой, справа, размещают информацию об авторе и научном руководителе. В нижней части по центру – название города и год написания.

Существуют отдельные требования к оформлению библиографических списков, таблиц, ссылок.

Критериями оценки реферативного обзора (доклада, сообщения) являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» – выполнены все требования к написанию доклада: обозначена проблема и обоснована ее актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем доклада; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или доклад не представлен вовсе.

Тестовые задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными

образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний:

- 1) Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.
- 2) Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.
- 3) Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.
- 4) Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

3. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

— закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и

все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Примерный перечень вопросов для реализации тестирования

Вариант 1

1) К этическим принципам и нормам поведения деловых людей относят:

- а) оперативность в принятии решений, честность;
- б) свобода, терпимость, тактичность и деликатность, справедливость, деловая обязательность;
- в) хитрость, максимальное получение прибыли в любой ситуации.

2) Принципы делового общения – это:

- а) нравственные законы, воспроизводимые в поступках и поведении людей, принадлежащих определенному обществу;
- б) основные нравственные положения, определяющие характер профессиональной деятельности;
- в) технология нивелирования конфликтных ситуаций, возникающих в процессе производства.

3) Задачами изучения коммерческой этики являются:

- а) анализ торгово-экономических отношений и соблюдение этических норм;
- б) общее изучение о деловой морали и нравственности в экономических отношениях;
- в) изучение проблемы социальной ответственности бизнеса и выработка этических принципов торговли в стандартных деловых ситуациях

4) Совокупность принципов и норм, регулирующих взаимоотношения участников трудового процесса – это

- а) Дипломатический этикет
- б) Производственная этика
- в) Этика «теневого бизнеса»

5) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи определяют как

- а) Риторика

- б) Переговоры
- в) Коммуникация

б) Процесс общения с использованием вербальной и невербальной связей, направленный на решение вопросов производственной деятельности

- а) Деловая беседа
- б) Деловые переговоры
- в) Коммуникация

Вариант 2

1. Найдите формулировку, которая не отражает содержание понятия гуманистической этики:

- а) этика и мораль, ориентированные на нечто иное, внешнее по отношению к человеку;
- б) не самоотречение и себялюбие – а любовь к себе, не отрицание индивидуального, а утверждение своего истинно человеческого;
- в) этика – это безгранично расширенная ответственность перед всем живущим.

2. Регулятивная функция морали:

- а) мораль «приподнимает» нас над собственной сегодняшней ограниченностью, создает ориентир человечности; в морали мы можем преодолеть свою несовершенную человеческую природу;
- б) мораль регулирует поведение, как отдельного лица, так и общества в целом;
- в) мораль не столько приучает к соблюдению свода правил, сколько формирует саму способность руководствоваться идеальными нормами и «высшими» соображениями.

3. Выделите структурную единицу, которая не имеет отношения к прикладной этике:

- а) этика межличностного общения;
- б) профессиональная этика;
- в) Нормативная этика. Высшие моральные ценности.

4. Какую формулировку концепции происхождения морали можно отнести к теории психоанализа:

- а) мораль дается человеку от Бога;
- б) поведение личности определяется неподвластными сознанию процессами, в основе которых лежат врожденные бессознательные влечения;
- в) социальные формы поведения, в том числе и моральные, наследуются человеком от родителей, поэтому добрые и злые качества прирождены ему и не поддаются изменению.

5. Какая концепция морали определила истоки этики бизнеса:

- а) протестантская мораль, ориентированная на бережливость и преумножение капитала, на прилежание и честность, на трудовое воспитание детей и семейные ценности;

б) этика персонализма, утверждающая личность, приобретающую устойчивое и независимое бытие благодаря присоединению к ценностям, свободно принятым, преобразованным и переживаемым через постоянное творческое самосовершенствование;

в) фрейдистская концепция, утверждающая, что поведение личности определяется неподвластными сознанию процессами, в основе которых лежат врожденные бессознательные влечения.

6. Перцепативная сторона общения – это...

а) обмен информацией между общающимися индивидами;

б) взаимодействие между индивидами, то есть обмен не только знаниями, но и действиями;

в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению.

7. Деловой протокол – это:

а) установленный порядок поведения в обществе;

б) разделение по чинам, сословиям, знатности рода;

в) свод правил, в соответствии с которыми регулируется порядок различных церемоний, формы одежды, официальной переписки и др.

8. Принцип позитивности:

а) определенные правила в определенное время, в определенном месте, с определенными людьми;

б) если нечего сказать приятного или положительного, лучше молчать;

в) выполняя свои рабочие функции, не мешай другим выполнять свои.

9. Комплимент это:

а) положительная оценка качеств собеседника, высказываемая старшим младшему, руководителем подчиненному;

б) чрезмерное преувеличение достоинств или приписывание достоинств, которых нет;

в) небольшое преувеличение достоинства, которое каждый желает видеть в себе.

10. Требуется считанные секунды, чтобы произвести первое впечатление и вся оставшаяся жизнь, чтобы его исправить. За какое время один человек составляет свое впечатление о другом?

а) 1-10 секунд;

б) 20-60 секунд;

в) 5-10 минут.

Вариант 3

1. Выделите положение, которое не отражает содержание гуманистической этики:

а) человек сам творец и исполнитель нравственных норм – он их создает, регулирует и соблюдает;

б) базируется на принципе коллективизма;

в) основным методом моральной регуляции признается свободный сознательный выбор.

2. Какая этическая концепция XX века построена на следующих принципах: 1) добро не является абстрактной категорией, оно всегда отвечает какой-либо потребности; 2) не существует «абсолютных» истин, всякий раз требуется новое решение; 3) критерием истинности любой нравственной нормы является ее «работоспособность» – конечный результат:

- а) марксистская этика;
- б) этика прагматизма;
- в) религиозная этика

3. Когда возникло Золотое правило нравственности: «не поступай по отношению к другим так, как ты не хотел бы, чтобы поступали по отношению к тебе»:

- а) в середине I тыс. до н. э.
- б) X III – XV вв.;
- в) XVIII – XX вв.

4. Сущность морали:

- а) это специфический способ духовно-практического освоения мира, предполагающий особое ценностно-императивное отношение к нему;
- б) эмоциональное состояние, отличающееся длительностью, устойчивостью и являющееся фоном, на котором проявляются чувства, и протекает деятельность человека;
- в) это сопровождающееся чувством глубокой моральной удовлетворенности личностное переживание полноты своего бытия, результатов своей жизнедеятельности.

5. Гуманистическая функция морали:

- а) мораль «приподымает» нас над собственной сегодняшней ограниченностью, создает ориентир человечности; в морали мы можем преодолеть свою несовершенную человеческую природу;
- б) мораль регулирует поведение, как отдельного лица, так и общества в целом;
- в) мораль не столько приучает к соблюдению свода правил, сколько формирует саму способность руководствоваться идеальными нормами и «высшими» соображениями.

6. Интерактивная сторона общения – это...

- а) обмен информацией между общающимися индивидами;
- б) взаимодействие между индивидами, то есть обмен не только знаниями, но и действиями;
- в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению.

7. Этикет– это:

- а) поведение в сфере бизнеса;
- б) разделение по чинам и сословиям;
- в) свод норм, правил общения людей между собой, поведения каждого конкретного человека в общества – в той социальной среде, где он живет.

8. Принцип разумного эгоизма в деловом общении:

- а) определенные правила в определенное время, в определенном месте, с определенными людьми;

- б) если нечего сказать приятного или положительного, лучше молчать;
- в) выполняя свои рабочие функции, не мешай другим выполнять свои.

9. Укажите положение, которое не относится к скрытому комплименту:

- а) комплимент на фоне антикомплимента себе – удачен и особо чувствителен;
- б) человеку приятно слышать свое имя; чаще произносите имя собеседника;
- в) проявите искренний интерес к собеседнику.

10. Представление по всем правилам. Где допущена ошибка?

- а) младший по рангу представляется первым;
- б) если представляете третье лицо, например, нового сотрудника, то сначала обратитесь к старшему по рангу;
- в) если представляете клиента, сначала обратитесь наиболее старшему по рангу.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Экзамен

Экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение экзамена организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень вопросов к экзамену

1. Понятие, сущность и принципы профессиональной этики.
2. Этика сферы предпринимательства.
3. Специфика общения в профессиональной деятельности работника сферы обслуживания.
4. Этика партнерских отношений в индустрии гостеприимства
5. Понятие, сущность, принципы делового этикета.
6. Функции этикета.
7. История мирового этикета.
8. Требования современного этикета.

9. Этикетные нормы и принципы делового общения.
10. 10 Служебный этикет.
11. Технологии и психология делового общения.
12. Вербальные и невербальные формы делового общения.
13. Этикетная атрибутика.
14. Культура одежды делового человека.
15. Этикетные нормы критики и комплимента.
16. Этикетные формы поведения на официальных встречах и приемах.
17. Этикет руководителя.
18. облюдение норм служебной субординации и требований культуры деловых взаимоотношений.
19. Национальные особенности делового общения.
20. Этикетные нормы делового общения отдельных стран.
21. Современный речевой этикет.
22. Правила приветствия, представления и титулирования в деловой сфере.
23. Визитная карточка.
24. Рабочее место и служебное помещение.
25. Ведение переговоров в сфере индустрии гостеприимства
26. Этикет как внешнее проявление нравственной культуры.
27. Подарки и сувениры в сфере деловых отношений.
28. Корпоративная культура.
29. Нравственные аспекты самосознания личности.
30. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами.

Критерии оценки знаний при проведении экзамена

Оценка «отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи.

Оценка «хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «удовлетворительно» – допущены ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей.

Оценка «не удовлетворительно» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

Контрольная работа

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Примерная тематика контрольных работ

1. Роль этикета в деловом взаимодействии.
2. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
3. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
4. Общие этические принципы делового общения.
5. Роль этикета и культуры поведения в индустрии гостеприимства.
6. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
7. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
8. Правила речевого общения в бизнесе.
9. Культура и техника речи в презентации делового партнера.

10. Манера общения и имидж делового человека.
11. Невербальные средства общения и их использование в деловом взаимодействии.
12. Культура делового общения по телефону.
13. Виды делового общения и их характеристика.
14. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
17. Имидж фирмы, ее составляющие.
18. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
19. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
20. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
22. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
23. Причины возникновения конфликта.
24. Структура конфликта.
25. Стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.

Критерии оценивания:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Шкалы оценивания:

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Примерные кейс-задания

Цель выполнения кейс-задания в процессе обучения – продемонстрировать навыки принятия решений в ситуации, приближенной к реальной. При использовании кейсового метода подбирается соответствующий теме исследования реальный материал. Обучающиеся должны решить поставленную задачу и получить реакцию окружающих на свои действия. При этом нужно понимать, что возможны различные решения задачи. Обучающиеся должны понимать с самого начала, что риск принятия решений лежит на них, преподаватель только поясняет последствия риска принятия необдуманных решений.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, в побуждении отказаться от поверхностного мышления, в вовлечении группы в процесс анализа кейса.

Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу. Технология работы при использовании кейсового метода приведена в таблице.

Кейсовый метод позволяет решать следующие задачи:

- принимать верные решения в условиях неопределенности;
- разрабатывать алгоритм принятия решения;
- овладевать навыками исследования ситуации, отбросив второстепенные факторы;
 - разрабатывать план действий, ориентированных на намеченный результат;
 - применять полученные теоретические знания, в том числе при изучении других дисциплин (менеджмент, статистика, экономика и др.), для решения практических задач;
- учитывать точки зрения других специалистов на рассматриваемую проблему при принятии окончательного решения.

Таблица - Технология работы при использовании кейсового метода

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия обучающегося
До занятия	<ol style="list-style-type: none"> 1.Подбирает кейс 2.Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки 3.Разрабатывает сценарий занятия 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Получает кейс и список рекомендуемой литературы 2.Индивидуально готовится к занятию
Во время занятия	<ol style="list-style-type: none"> 1.Организует предварительное обсуждение кейса 2.Делит группу на подгруппы 3.Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Задает вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы 2.Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие 3.Принимает или участвует в принятии решений
После занятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оценивает работу 2. Оценивает принятые решения и поставленные вопросы 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Составляет письменный отчет о занятии по данной теме 2.Составляет общий отчет по решению кейса

В кейсе рассматривается конкретная ситуация, отражающая положение предприятия за какой-либо промежуток времени. В описание кейса включаются основные случаи, факты, решения, принимавшиеся в течение указанного времени. Причем ситуация может отражать как комплексную проблему, так и какую-либо частную реальную задачу.

Кейс может быть составлен на основании обобщенного опыта, т. е. может не отражать деятельность конкретного предприятия. Однако нужно помнить, что такие «кабинетные» кейсы могут не восприниматься аудиторией. Поэтому кейс в любом случае должен содержать максимально реальную картину и несколько конкретных фактов, тогда изложение реальных и вымышленных событий сотрет различия между ними.

Как правило, информация не представляет полного описания (биографию) деятельности предприятия, а скорее носит ориентирующий характер. Поэтому для построения логичной модели, необходимой при принятии обоснованного решения, допускается дополнять кейс данными, которые, по мнению участников, могли иметь место в действительности. Таким образом, не только

фиксирует рассматриваемый случай, но и вникает в него до такой степени, что может прогнозировать и демонстрировать то, что пропущено в кейсе.

Следует выделить пять ключевых критериев, по которым можно отличить кейс от другого учебного материала.

1. Источник. Источником создания любого кейса являются люди, которые вовлечены в определенную ситуацию, требующую решения.

2. Процесс отбора. При отборе информации для кейса необходимо ориентироваться на учебные цели. Не существует единых подходов к содержанию данных, но они должны быть реальными для сферы, которую описывает кейс, иначе он не вызовет интереса, так как будет казаться нереальным.

3. Содержание. Содержание кейса должно отражать учебные цели. Кейс может быть коротким или длинным, может излагаться конкретно или обобщенно. Что касается цифрового материала, то его должно быть достаточно для выполнения необходимых расчетов. Следует избегать чрезмерно насыщенной информации или информации, напрямую не относящейся к рассматриваемой теме. В целом кейс должен содержать дозированную информацию, которая позволила бы обучающемуся быстро войти в проблему, и иметь все необходимые данные для ее решения.

4. Проверка в аудитории. Проверка в аудитории – это апробация нового кейса непосредственно в учебном процессе с целью адекватного восприятия содержания кейса, выявления возможных проблемных мест, недостаточности или избыточности информации. Рекомендуется обратить внимание на заинтересованность тематикой кейса. Изучение реакции на кейс необходимо для получения максимального учебного результата.

5. Процесс устаревания. Большинство кейсов постепенно устаревают, поскольку новая ситуация требует новых подходов. Кейсы, основанные на истории, хорошо слушаются, но работа с ними происходит неактивно, поскольку «это было уже давно». Проблемы, рассмотренные в кейсе, должны быть актуальны для сегодняшнего дня.

Для большей вовлеченности каждого в работу над кейсом учебную группу целесообразно разбить на подгруппы по 4-6 человек. Непосредственную работу учебной группы с кейсом можно организовать двумя способами:

– каждой подгруппе дается отдельный кейс по тематике, которую выбирают самостоятельно;

– все подгруппы работают над одним и тем же кейсом, конкурируя между собой в поиске оптимального решения.

Подгруппу возглавляет модератор, отвечающий за координацию работы ее участников. Во время занятий происходят обсуждение и обмен информацией по каждой теме.

На разработку одной темы требуется, как правило, четыре часа практических занятий, но в соответствии с учебной программой на практические (семинарские) занятия выделяется 18 часов, поэтому отдельные темы прорабатывается только в течение двух часов. В этом плане возрастает роль

внеаудиторной работы и организации контроля над ней со стороны преподавателя.

Работа начинается со знакомства с ситуационной задачей. Самостоятельно в течение 20 минут анализируют содержание кейса, выписывая при этом цифровые данные, наименования фирм-конкурентов и другую конкретную информацию. В результате у каждого должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается его обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения и объявляет программу работы первого занятия. В аудитории подгруппы располагаются по возможности на достаточном удалении – чтобы не мешать друг другу. Преподаватель более подробно объясняет цели работы, формы текущего контроля и то, в каком виде должен быть оформлен отчет о работе. В процессе работы над кейсами у обучающихся последовательно формируются компетенции в соответствии со стандартом.

Комплект разноуровневых заданий и задач

Задание 1: Ролевая игра «Деловые переговоры»

Составить программу деловых переговоров по заданному направлению. Состав участников. Составить план проведения деловых переговоров. Объяснить используемые методы и приемы при проведении деловых переговоров.

Задание 2: Отработка навыков взаимодействия в деловом общении «Приветствие», «Знакомство», «Представление».

Подготовить ситуацию, при которой необходимо поприветствовать гостей, представиться самому, представить коллегу, руководителя, обменяться визитками, обсудить некоторые темы.

Задание 3: Разработка программы встречи делегации из Японии
Разработать программу встречи иностранных гостей, состав встречающей делегации, план проведения деловых мероприятий.

Задание 4. Разработка программы встречи делегации из Германии.
Разработать программу встречи, состав встречающей делегации, план проведения деловых мероприятий

Задание 5. Деловое письмо

Составить деловое письмо по заданной теме

Требования в оформлении

Кейс-задание оформляется в рабочей тетради. Объем решения кейса зависит от его содержания.

Критерии оценивания выполнения кейс-заданий:

Отметка «отлично» – работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

Отметка «хорошо» – работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» – работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка. Отметка «неудовлетворительно» - допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя, или работа не выполнена полностью.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наиболее активным методом овладения знаниями является самостоятельная работа студентов, способы реализации которой формируются как в ходе аудиторных, так и внеаудиторных занятий.

Самостоятельная работа студентов - это планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов - это метод глубокого и всестороннего изучения прорабатываемого материала, имеющей первостепенное значение при подготовке и воспитании высокопрофессиональных кадров.

Таким образом, самостоятельная работа студентов, наряду с аудиторной, представляет одну из форм учебного процесса и является его существенной частью.

Объем самостоятельной работы студентов определяется учебными планами и рабочими программами дисциплин.

Основной задачей самостоятельной работы студентов являются формирование интересов к познавательной деятельности и навыков самостоятельной работы в профессиональной сфере.

Виды самостоятельной работы студентов делится на:

- а) самостоятельную работу, включенную в учебные рабочие планы направления подготовки;
- б) виды работы, дополнительно применяемые кафедрой при изучении дисциплины.

Контроль самостоятельной работы студентов проводится в зависимости от вида самостоятельной работы и имеет различные формы.

Основной формой контроля и оценки самостоятельной работы студентов при изучении курса является проведение промежуточных и итоговой аттестаций в рамках оценки знаний.

Список использованных источников и литературы

Основная литература

1. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3, 1500 экз. <<http://znanium.com>
2. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / С. В. Дусенко. – М.: Академия, 2014. – 224 с.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 424 с.
4. Самыгин С.И. Деловое общение = Рекомендовано ГОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного пособия для студентов впо, обучающихся по специальности "Антикризисное управление", направлению "Менеджмент", "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" : Учебное пособие . - 3-е изд., стереотип. - М. : Кнорус, 2012. - 436 с.
5. Струнина Е.Н. Деловой этикет: методическое пособие для студентов всех форм обучения / Е.Н. Струнина. - Н. Новгород: Изд-во Пламя, 2013. - 32 с.

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

- 1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znanium.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);
- 2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>
- 3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).