

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

Деловая этика

<i>Направление подготовки</i>	Туризм
<i>Код</i>	43.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2026

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Профессиональные	-	ПК-9

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде; особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывать их в своей деятельности; основные теории мотивации, лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях. УК-3.2. Организовывает собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. УК-3.3. Организовывает работу в команде для достижения общих целей; владеет навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии и полемики.
ПК-9	Способен к эффективному взаимодействию с потребителем туристско-экскурсионных услуг с использованием методов делового общения, средств речевой коммуникации, в том числе на иностранном языке	ПК-9.1. Знает сущность, виды и аспекты межкультурных и деловых коммуникаций; эффективные приемы и методы коммуникативного общения с потребителем туристско-экскурсионных услуг. ПК-9.2. Умеет использовать различные методы делового общения, средства речевой коммуникации, в том числе на иностранном языке для эффективного взаимодействия с потребителем туристско-экскурсионных услуг. ПК-9.3. Владеет навыками эффективного взаимодействия с потребителем туристско-экскурсионных услуг с использованием методов делового общения, средств речевой коммуникации, в том числе на иностранном языке.

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код индикатора	УК-3		
	- особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде; - особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие в своей профессиональной деятельности; - основные теории мотивации, лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях.	- организовать собственное социальное взаимодействие в команде; - определяет свою роль в команде; - принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	- организует работу в команде для достижения общих целей; владеет навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии и полемики.
Код индикатора	ПК-9		
	- правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности; принципы и ценности современной профессиональной этики; правила предупреждения конфликта интересов в экономической деятельности; принципы и правила деловых отношений и делового поведения; основные правила делового общения; особенности ведения	- использовать полученные знания в конкретных ситуациях морального выбора в управленческой практике; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять современные технологии и механизмы культуры управления; определять диапазон применимости	- навыками работы с этическим законодательством в системе экономических отношений; - навыками анализа, предупреждения и разрешения ситуаций, могущих привести к конфликту интересов в принятии управленческих решений; - навыками разрешения конфликта интересов с позиций

	переговоров и деловой переписки; особенности делового общения с применением средств электронных коммуникаций.	закономерностей и условий общения с потребителем туристско-экскурсионных услуг; применять в своей профессиональной деятельности нормы и требования служебного поведения.	социальной ответственности; навыками анализа и эффективного применения передового отечественного и зарубежного опыта в сфере регулирования конфликта интересов; - навыками проведения переговоров с использованием методов делового общения, средств речевой коммуникации, в том числе на иностранном языке
--	---	--	--

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана образовательной программы. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Межкультурные коммуникации», «Социология», «Иностранный язык», «Практика устной и письменной речи».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий, сервисный, технологический.

Профиль (направленность) программы установлен путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Форма обучения очная</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	2/72
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	18
Занятия семинарского типа	36
Промежуточная аттестация: зачет	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	17,9

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самос тоятел ьная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семина ры	Лабора торные работы	Иные	
1.	Теоретические основы этики как науки о морали. Основные проблемы теории морали	2			4			2
2.	Теоретические аспекты и основы делового общения в туристской индустрии	2			4			2
3.	Этика и экономика: этические аспекты экономической деятельности	2			4			2
4.	Профессиональная этика как регулятор взаимоотношения в деловой среде: предмет и специфика	2			4			2
5.	Механизмы и результаты делового общения в туриנדустрии	2			6			2
6.	Стратегии деловых коммуникаций в туризме	2			6			2
7.	Моральные и этические проблемы управленческой этики	2			4			2
8.	Этические требования к руководителю и проблемы внедрения этических ценностей в деятельность организаций и предприятий	4			4			3,9
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	18			36			17,9

6.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1. Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Теоретические основы этики как науки о морали. Основные проблемы теории морали	Введение в дисциплину «Профессиональная этика». Мораль и право. Особенность и сущность моральной регуляции. Функции морали. Дилеммы морального поведения. Понятие о моральной ценности. Мораль и нравы. Специфика национальных нравов и их роль в сфере управления. Виды этической теории. Утилитаристская и абсолютистская этика.
2.	Теоретические аспекты и основы делового общения в туристской индустрии	Современная культура и сущность деловых коммуникаций. Социальные институты как механизм деловой коммуникации. Структура и детерминанты современных взаимодействий в сфере культуры и в туристской индустрии.
3.	Этика и экономика: этические аспекты экономической деятельности	Обоснование предмета и сферы действия экономической этики.
4.	Профессиональная этика как регулятор взаимоотношения в деловой среде: предмет и специфика	Сущность и особенности профессиональной этики. Предмет, задачи и структура профессиональной этики.
5.	Механизмы и результаты делового общения в туристской индустрии	Язык как средство общения. Аккультурация как освоение чужой культуры. Предубеждения в деловой коммуникации. Конфликты и пути их преодоления. Художественное творчество и деловое взаимодействие. Цели деловой коммуникации на разных уровнях общения и её эффективность. Результаты деловых взаимодействий.
6.	Стратегии деловых коммуникаций в туризме	Имидж делового человека. Стратегия и тактика переговорного процесса. Деловое совещание как форма устной коммуникации. Пресс-конференция как форма устной коммуникации. Национальные модели деловой коммуникации. Телекоммуникационные технологии в устной деловой коммуникации. Презентация как средство достижения эффективности устных деловых коммуникаций. Организационно-распорядительная документация.
7.	Моральные и этические проблемы управленческой этики	Этикет руководителя. Стили и методы руководства. Этические аспекты конструктивной критики.
8.	Этические требования к руководителю и проблемы внедрения этических ценностей в деятельность организаций и предприятий	Понятие и основные принципы делового этикета. Этика и этикет деловых переговоров.

6.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Теоретические основы этики как науки о морали. Основные проблемы теории морали	1. Введение в дисциплину «Профессиональная этика». 2. Мораль и право. Особенность и сущность моральной регуляции. 3. Функции морали. 4. Дилеммы морального поведения. 5. Понятие о моральной ценности. 6. Мораль и нравы. 7. Специфика национальных нравов и их роль в сфере управления. 8. Виды этической теории. 9. Утилитаристская и абсолютистская этика. 10. Особенности гуманитарной и авторитарной этики. 11. Этическая теория Э. Фрома. 12. Понятие индивидуальной и социальной этики.
2.	Теоретические аспекты и основы делового общения в туристской индустрии	1. Современная культура и сущность деловых коммуникаций. 2. Социальные институты как механизм деловой коммуникации. 3. Структура и детерминанты современных взаимодействий в сфере культуры и в туристской индустрии.
3.	Этика и экономика: этические аспекты экономической деятельности	1. Обоснование предмета и сферы действия экономической этики. 2. Государство и бизнес: этика отношений (мировой и российский опыт).
4.	Профессиональная этика как регулятор взаимоотношения в деловой среде: предмет и специфика	1. Сущность и особенности профессиональной этики. 2. Предмет, задачи и структура профессиональной этики. 3. Особенности современного этапа в развитии этики в организациях: подходы и решения.
5.	Механизмы и результаты делового общения в туристской индустрии	1. Язык как средство общения. 2. Аккультурация как освоение чужой культуры. 3. Предубеждения в деловой коммуникации. 4. Конфликты и пути их преодоления. 5. Художественное творчество и деловое взаимодействие. 6. Цели деловой коммуникации на разных уровнях общения и её эффективность. 7. Результаты деловых взаимодействий. 8. Деловой туризм и деловые коммуникации.
6.	Стратегии деловых коммуникаций в туризме	1. Имидж делового человека. 2. Стратегия и тактика переговорного процесса. 3. Деловое совещание как форма устной коммуникации. 4. Пресс-конференция как форма устной коммуникации. 5. Национальные модели деловой коммуникации. 6. Телекоммуникационные технологии в устной деловой коммуникации. 7. Презентация как средство достижения эффективности устных деловых коммуникаций. 8. Организационно-распорядительная документация.

		9.Внутренняя коммуникация организации. Электронные коммуникации
7.	Моральные и этические проблемы управленческой этики	1.Этикет руководителя. 2.Стили и методы руководства. 3.Этические аспекты конструктивной критики. 4.Этика разрешения конфликтов
8.	Этические требования к руководителю и проблемы внедрения этических ценностей в деятельность организаций и предприятий	1.Понятие и основные принципы делового этикета. 2.Этика и этикет деловых переговоров. 3.Этикет деловых приемов. 4.Этикет деловой переписки.

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Теоретические основы этики как науки о морали. Основные проблемы теории морали	Особенности гуманитарной и авторитарной этики. Этическая теория Э. Фрома. Понятие индивидуальной и социальной этики.
2.	Теоретические аспекты и основы делового общения в туристской индустрии	Структура и детерминанты современных взаимодействий в сфере культуры и в туристской индустрии.
3.	Этика и экономика: этические аспекты экономической деятельности	Государство и бизнес: этика отношений (мировой и российский опыт).
4.	Профессиональная этика как регулятор взаимоотношения в деловой среде: предмет и специфика	Особенности современного этапа в развитии этики в организациях: подходы и решения.
5.	Механизмы и результаты делового общения в туристской индустрии	Деловой туризм и деловые коммуникации.
6.	Стратегии деловых коммуникаций в туризме	Организационно-распорядительная документация. Внутренняя коммуникация организации. Электронные коммуникации
7.	Моральные и этические проблемы управленческой этики	Этика разрешения конфликтов
8.	Этические требования к руководителю и проблемы внедрения этических ценностей в деятельность организаций и предприятий	Этикет деловых приемов. Этикет деловой переписки.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Теоретические основы этики как науки о морали. Основные проблемы теории морали	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, подготовка и защита информационного проекта (презентации)
2.	Теоретические аспекты и основы делового общения в туристской индустрии	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, контрольная работа
3.	Этика и экономика: этические аспекты экономической деятельности	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, подготовка и защита информационного проекта (презентации), тестирование
4.	Профессиональная этика как регулятор взаимоотношения в деловой среде: предмет и специфика	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, подготовка и защита информационного проекта (презентации)
5.	Механизмы и результаты делового общения в туристской индустрии	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, подготовка и защита информационного проекта (презентации)
6.	Стратегии деловых коммуникаций в туризме	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, проведение диспута, тестирование
7.	Моральные и этические проблемы управленческой этики	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, подготовка и защита информационного проекта (презентации)
8.	Этические требования к руководителю и проблемы внедрения этических ценностей в деятельность организаций и предприятий	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, подготовка и защита информационного проекта (презентации), тестирование

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2017. — 168 с. — ISBN 978-5-7996-2076-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106362>

2. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: методические рекомендации к учебному курсу/ — Электрон.текстовые данные — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012— 28 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17763>

3. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 223 с. — ISBN 5-

238-01056-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81799>

4. Хоферихтер Н.А. Деловые коммуникации. В 2 частях. Ч.2. Деловой этикет и межкультурная коммуникация : учебное пособие / Хоферихтер Н.А.. — Санкт-Петербург : Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2024. — 149 с. — ISBN 978-5-4228-0182-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/146854>

8.2. Дополнительная учебная литература

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84671>

2. Иеронова И.Ю. Введение в теорию межкультурной коммуникации [Электронный ресурс]: пособие/ Иеронова И.Ю., Петешова О.В.— Электрон.текстовые данные — Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2012— 87 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23769>

3. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: методические рекомендации к учебному курсу/ — Электрон.текстовые данные — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012 — 28 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17763>

8.3. Периодические издания

1. Вестник МГУ, серия 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация. ISSN:2074-1588. - <http://linguistics-communication-msu.ru/>

2. Вестник НГУ, серия Лингвистика и межкультурная коммуникация ISSN: 1818-7935 - <https://linggu.elpub.ru/jour>

3. Теория языка и межкультурная коммуникация. ISSN: 2219-8660 - <https://tl-ic.kursksu.ru/pages/index>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование». <http://www.edu.ru/>

2. www.iprbookshop.ru

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее

усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.

2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.

3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016

2. Семейство ОС Microsoft Windows

3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом

4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)

5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся .

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++, Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot, FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Деловая этика

<i>Направление подготовки</i>	Туризм
<i>Код</i>	43.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Профессиональные	-	ПК-9

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде; особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывать их в своей деятельности; основные теории мотивации, лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях. УК-3.2. Организовывает собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. УК-3.3. Организовывает работу в команде для достижения общих целей; владеет навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии и полемики.
ПК-9	Способен к эффективному взаимодействию с потребителем туристско-экскурсионных услуг с использованием методов делового общения, средств речевой коммуникации, в том числе на иностранном языке	ПК-9.1. Знает сущность, виды и аспекты межкультурных и деловых коммуникаций; эффективные приемы и методы коммуникативного общения с потребителем туристско-экскурсионных услуг. ПК-9.2. Умеет использовать различные методы делового общения, средства речевой коммуникации, в том числе на иностранном языке для эффективного взаимодействия с потребителем туристско-экскурсионных услуг. ПК-9.3. Владеет навыками эффективного взаимодействия с потребителем туристско-экскурсионных услуг с

		использованием методов делового общения, средств речевой коммуникации, в том числе на иностранном языке.
--	--	--

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код индикатора	УК-3		
	- особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде; - особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие в своей профессиональной деятельности; - основные теории мотивации, лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях.	- организовать собственное социальное взаимодействие в команде; - определяет свою роль в команде; - принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	- организует работу в команде для достижения общих целей; владеет навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии и полемики.
Код индикатора	ПК-9		
	- правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности; принципы и ценности современной профессиональной этики; правила предупреждения конфликта интересов в	- использовать полученные знания в конкретных ситуациях морального выбора в управленческой практике; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических	- навыками работы с этическим законодательством в системе экономических отношений; - навыками анализа, предупреждения и разрешения ситуаций, могущих привести к

	экономической деятельности; принципы и правила деловых отношений и делового поведения; основные правила делового общения; особенности ведения переговоров и деловой переписки; особенности делового общения с применением средств электронных коммуникаций.	управленческих решений; применять современные технологии и механизмы культуры управления; определять диапазон применимости закономерностей и условий общения с потребителем туристско-экскурсионных услуг; применять в своей профессиональной деятельности нормы и требования служебного поведения.	конфликту интересов в принятии управленческих решений; - навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности; навыками анализа и эффективного применения передового отечественного и зарубежного опыта в сфере регулирования конфликта интересов; - навыками проведения переговоров с использованием методов делового общения, средств речевой коммуникации, в том числе на иностранном языке
--	---	---	--

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.

	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.

	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ НЕ ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

УК-3

1. Процесс, в ходе которого этносы или отделившиеся от них небольшие группы, оказавшись в неэтнической среде, воспринимают язык и культуру другого этноса, постепенно сливаются и причисляют себя к нему -это:

- а) **ассимиляция этническая**
- б) консолидация межэтническая
- в) ассимиляция этноязычная
- г) фиксация этногенетическая

2. Процесс приобретения одним народом тех или иных форм культуры другого народа, происходящий в результате их общения – это:

- а) аккомодация
- б) преемственность

и) аккультурация

г) ассимиляция

3. Процесс, связанный с ослаблением значимости высоких сфер культуры, ее примитивизацией, ростом прагматической направленности общественного сознания, то есть с набором фактов, вызванных стандартизацией жизни в условиях массового общества – это:

- а) культурное изменение
- б) культурный кризис
- в) культурная деградация

г) культурный упадок

4. Процесс передачи информации – идей, представлений, мнений, оценок, знаний, чувств и т.п. – от индивида к индивиду, от группы к группе – это:

а) преемственность

б) культурная коммуникация

- в) модернизация
- г) глобализация

5. Общеввропейский процесс перехода от традиционного общества к современному, сопровождающийся автономизацией личности, ростом научного понимания мира, секуляризацией всех сфер жизни сознания – это:

- а) ассимиляция
- б) интеграция
- в) колонизация

г) модернизация

6. Понятие, включающее в себя элементы социального и культурного наследия, передающиеся от поколения к поколению и сохраняющиеся в течение длительного времени – это:

а) традиция

- б) обряд
- в) культ
- г) новация

7. Как называются формы, знаки, символы, тексты, которые позволяют людям вступать в коммуникативные связи, ориентироваться в пространстве и времени культуры?

- а) диалог культур
- б) категории культуры

в) языки культуры

г) средства общения

8. Понятие, описывающее изменение или модификацию черт культуры во времени и пространстве – это:

а) культурная динамика

- б) трансляция
- в) ассимиляция
- г) диффузия

9. Особый вид непосредственных отношений и связей, которые складываются между культурами, а также тех влияний, взаимных изменений, возникающих в этом процессе – это:
- а) культурный шок
 - б) взаимодействие культур**
 - в) культурный империализм
 - г) диалог
10. Термин, которым в культурологии обозначается кризис или кризисные явления в культуре – падение авторитета национальной культуры по отношению к культурам других стран или народов – это:
- а) деградация культуры
 - б) диверсификация культуры
 - в) дисфункция культуры
 - г) девальвация культуры**
11. Уровни корпоративной культуры, по Дилу и Кеннеди включают в себя:
- А) ценности, герои, обряды и ритуалы, структура общения**
 - Б) установившиеся порядки в компании, организационная коммуникация, материальное проявление культуры, язык общения
 - В) групповая социализация, методы воспитания, социальные нормы, критерии образованности
 - Г) нет правильного ответа
12. Классификацию национальных организационных культур в многонациональных корпорациях на инкубатор, семью, управляемую ракету и Эйфелеву башню предложил:
- А) Э. Холл
 - Б) Дилл и Кеннеди
 - В) Ф. Тромпенаарс**
 - Г) С. Г. Рубинштейн
13. К материальным проявлениям культуры относятся:
- А) мифы, легенды, саги, символы, сказки, лозунги и символы
 - Б) ценности, герои, структура общения, мифы
 - В) организационная коммуникация, обряды, артефакты
 - Г) все физические объекты и артефакты**
14. Ожидаемые модели поведения и ценности, которые формально или неформально устанавливаются группой – это:
- А) групповая социализация
 - Б) критерии воспитанности
 - В) социальные нормы**
 - Г) методы образования
15. Эмпатия – это:
- а) способность понимать и разделять переживания другого человека через эмоциональное сопереживание**
 - б) процесс усвоения человеком культурных знаний ценностей, норм поведения и навыков
 - в) терпимое и снисходительное отношение к чужим мнениям, обычаям, культуре

- г) процесс негативного восприятия традиций и ценностей чужой культуры
- д) форма общения людей посредством жестов, мимики, телодвижений

Типовые вопросы

1. Как соотносятся и что выражают понятия «этика», «мораль», «нравственность»?
2. Поясните, в чем состоит специфика моральной регуляции, в чем ее отличие от регулятивного воздействия права на поведение и деятельность людей.
3. Назовите основные функции морали. В чем они заключаются?
4. Из каких компонентов состоит система моральной регуляции?
5. В чем заключается специфика моральных ценностей? Как соотносятся моральные ценности с нормами и принципами морали?
6. Понятие коммуникации. Структура коммуникации. Субъекты коммуникации.
7. Основы коммуникации.
8. Вербальная и невербальная коммуникация. Уровни, формы и каналы коммуникации.
9. Функции коммуникации.
10. Социокультурный и исторические аспекты деловых коммуникации.
11. Понятие деловых коммуникаций.
12. Универсальные и культурно - специфические аспекты коммуникаций.
13. Межкультурные коммуникации: её структура и виды.
14. Определение культуры.
15. Компоненты культуры.

Задания открытого типа

1. Мораль и право. Особенность и сущность моральной регуляции.
2. Функции морали.
3. Дилеммы морального поведения.
4. Понятие о моральной ценности.
5. Мораль и нравы.
6. Специфика национальных нравов и их роль в сфере управления.
7. Виды этической теории.
8. Утилитаристская и абсолютистская этика.
9. Особенности гуманитарной и авторитарной этики.
10. Этическая теория Э. Фрома.
11. Понятие индивидуальной и социальной этики.
12. Современная культура и сущность деловых коммуникаций.
13. Социальные институты как механизм деловой коммуникации.
14. Структура и детерминанты современных взаимодействий в сфере культуры и в туристской индустрии.
15. Обоснование предмета и сферы действия экономической этики.
16. Государство и бизнес: этика отношений (мировой и российский опыт).
17. Сущность и особенности профессиональной этики.
18. Предмет, задачи и структура профессиональной этики.
19. Особенности современного этапа в развитии этики в организациях: подходы и решения.
20. Язык как средство общения.
21. Компоненты культуры.

ПК-9

1. Культура, создаваемая профессиональными творцами для привилегированных групп общества, называется:

- 1) массовой
- 2) коммерческой
- 3) элитарной**
- 4) национальной

2. Правила, в соответствии с которыми люди строят своё поведение и деятельность, определяются:

- 1) нормами**
- 2) ритуалами
- 3) законами
- 4) смыслами

3. Ценности культуры – это:

- 1) материальное благо
- 2) объекты как таковые
- 3) полезные предметы
- 4) усмотренная человеком способность предмета удовлетворять потребности и быть источником положительных эмоций**

4. Культура определяет:

- 1) быструю смену условий жизни
- 2) глобальные проблемы
- 3) духовную уникальность народа**
- 4) индивидуальное самосознание

5. Коммуникативная функция культуры:

- 1) обеспечивает условия и средства человеческого общения**
- 2) обеспечивает объединение людей в социальные группы
- 3) обеспечивает формирование личности посредством трансляции и усвоение знаний, ценностей и норм

6. Структурный элемент культуры, предписывающий поступки и действия, позволяющие жить в соответствии со своей культурой – это:

- 1) ритуал
- 2) норма**
- 3) ценность
- 4) понятие

7. Предметом культурологии является:

- 1) духовная сфера человека
- 2) сумма культурного наследия человечества
- 3) материальная часть культуры как его основа
- 4) культура как целостное системное явление**

8. Культура и цивилизация:

- 1) **цивилизация шире понятия культуры**
- 2) понятия тождественны
- 3) культура шире понятия цивилизации
- 4) исключают друг друга

9. Глобальной проблемой современности является:

- 1) проблема бездуховности
- 2) проблема эстетическая
- 3) проблема развития контркультуры
- 4) **проблема демографическая**

10. К основным обязанностям мусульманина относится:

- 1) **хадж**
- 2) соборование
- 3) медитация
- 4) причастие

11. Геополитическим фактором русской культуры является:

- 1) статус цивилизации развитого капитализма
- 2) **статус крупнейшей сухопутной цивилизации**
- 3) статус цивилизации с развитой индустрией
- 4) статус малонациональной цивилизации

12. К социальным институтам культуры принадлежат:

- 1) рынок, бизнес, менеджмент
- 2) правительство, система законодательства
- 3) **школы, театры, университеты**
- 4) правила этикета, принятые в обществе

13. К социальной культуре не относится...культура:

- 1) правовая
- 2) политическая
- 3) нравственная
- 4) **аграрная**

14. Задание на соответствие. Определите тип туристов в зависимости от стиля жизни по следующим признакам:

Признаки	Тип туриста
1. Члены семьи Семеновых проводят свой отпуск в Альпах на берегу высокогорного озера. Они размещаются в гостинице в комфортабельных апартаментах с самым лучшим видом. Днем они занимаются серфингом и парусным спортом, для разнообразия играют в гольф и теннис. Для них важно, чтобы за ужином их хорошо обслужили и предложили разнообразное меню. После ужина они иногда ходят на дискотеку или встречаются со знакомыми в баре.	а) семейные туристы

2. Госпожа Смит собралась по-настоящему отдохнуть во время отпуска. Она отправляется в небольшой пансионат. Днем много катается на велосипеде и ходит в походы. Некоторое время она посвящает тому, чтобы насладиться одиночеством, ландшафтом, игрой света, оттенков. Если не позволяет погода и по вечерам она остается в пансионате, - читает, общается с другими отдыхающими. Вечерами посещает концерты.	б) всецело отдыхающие туристы
3. Господин и госпожа Мюллер уже многие годы ездят отдыхать в небольшой пансионат для семейных пар. За завтраком они прочитывают свою местную газету, которую присылают для них по заказу. После завтрака они часто доезжают на машине до парка и идут гулять. Иногда они ездят в ближайший город, немного гуляют по улицам и остаток времени проводят в каком-нибудь уютном кафе.	в) тенденциозные туристы
4. Семья Ковалевых на время отпуска сняла домик для отдыха на берегу моря. Семья состоит из четырех человек. Чаще всего их можно встретить на улице. Они играют в мяч, читают, загорают, купаются. Все домашние обязанности распределены: дети ходят за хлебом, каждый убирает за собой кровать, за покупками ходят всей семьей. Вечером они идут ужинать в ресторан или готовят сами. Если остаются дома, то все помогают готовить ужин.	г) любители наслаждений

Ответ: 1г, 2в, 3б, 4а

15. Задание на соответствие. По следующим признакам, характерным для поведения туристов во время путешествия, определите, из каких стран приехали эти туристы:

Признаки	Страна
1. Путешествуют по миру как хозяева. Они останавливаются в отелях, принадлежащих капиталу своей страны, хотя и расположены они на других континентах, везде ищут следы и аналогии привычного образа жизни.	а) Япония
2. Расчётливые туристы, которые первыми поняли, что туристские впечатления – не меньшее благо, чем автомобиль или одежда. Тягу населения к путешествиям можно объяснить и традициями – крестовыми походами... Любители культуры и семейного отдыха на природе, они требовательны к соответствию «цена-качество», предпочитают организованный отдых.	б) Китай
3. Поведение туристов за рубежом находится под пристальным вниманием государственного органа. Считается, что что моральный облик туристов должен быть совместим с ростом экономического могущества и международного авторитета страны. Туристы из этой страны отличаются от других туристов ментальностью, которая во многом определяет образ их поведения. Это следует учитывать при обслуживании как организованных туристов, так и частных лиц. Например, многие туристы	в) Германия

эмоционально относятся к цифрам.	
4. Своего рода девизом большинства туристов являются слова: «придерживаться всего привычного, о чем доводилось, по крайней мере, слышать добрые слова. Если же все-таки придется воспользоваться чем-то доселе неизвестным, лучше заплатить дороже, но выбрать получше». Туристам этой страны свойственно планировать поездки заранее. Эти туристы весьма заметны везде, потому что они увешаны видеокамерами и фотоаппаратами последних моделей, ищут впечатлений. Сверяют их (впечатления) с путеводителем и отмечают на карте те места, где они уже побывали, красным маркером, а где предстоит ещё побывать - синим. Не жалеют времени на осмотр экскурсионных объектов, картин великих мастеров. Это - идеальные туристы. Туристские организаторы точно знают, чего хотят туристы, и их желания удовлетворить не сложно. Почти все туристы из этой страны в путешествии предпочитают иметь под рукой то, к чему привыкли. Они могут с удовольствием попробовать какой-то новый для себя продукт питания – именно попробовать, но в ежедневное меню предпочитают включать проверенные блюда.	г) США

Ответ: 1г, 2в, 3б, 4а

Типовые тесты

1.Понятия морального сознания, в которых предъявляемые к людям нравственные требования выражаются в виде образа нравственно совершенной личности, представления о человеке, воплотившем в себе наиболее высокие моральные качества, — это ...

- моральные стремления
- моральные законы
- моральные идеалы
- моральные догмы

2.Поступок как первичный элемент нравственной деятельности включает в себя:

- моральные нормы
- последствие поступка
- причинно-следственную связь
- намерение

3.Согласно М. С. Строговичу взгляды, убеждения, идеи о добре и зле, о достойном и недостойном поведении — это ...

- этикет
- этика
- право
- нравственное сознание

4.К моральным санкциям относятся:

- моральное одобрение

- государственное принуждение
- юридические санкции
- моральное поощрение

5. Моральные принципы охватывают:

- только юристов
- только тех людей, которые согласны с такими принципами
- только духовенство
- всех людей

6. Латинское слово «moralis» в переводе на русский язык означает ...

- справедливость
- ценность
- нравственность
- гуманизм

7. Предпочтение собственных интересов интересам других — это ...

- эгоизм
- идеализм
- материализм
- формализм

8. Социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе, — это ...

- моральные нормы
- корпоративные нормы
- коллизионные нормы
- правовые нормы

9. Мораль определяется уровнем

- общественного и индивидуального сознания
- технического развития
- благосостояния населения
- материальных потребностей населения

10. Если моральная норма предписывает, какие конкретно поступки должен совершать человек, как вести себя в типичных ситуациях, то моральный принцип дает человеку ...

- права и свободы
- возможность осуществления деятельности
- совокупность приемов и способов осуществления деятельности
- общее направление деятельности

11. Нравственная этика — это

- учение о том, как должен поступать человек
- учение о закономерностях развития общества
- учение о законах бытия
- учение о нравственной морали

12. Учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться — это ...

- прогностическая этика
- нравственная этика
- эмпирическая этика
- прикладная этика

13. Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является ...

- право
- государство
- человек
- культура

14. Категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности, — это ...

- честь
- справедливость
- ответственность
- достоинство

15. Что означают белые цветы в Китае?

- траур
- романтические намерения
- чистоту

16. Потребность в эффективных коммуникациях относится к следующим людям:

- генеральному директору компании
- менеджеру
- простому исполнителю

17. Основная функция менеджера -

- принятие решений
- управлять людьми
- внесение предложений, направленных на повышение эффективности предприятия (организации)

18. «Вы излагаете проблему группе подчиненных, и весь коллектив выслушивает все идеи и предложения. Затем вы принимаете решение, которое отражает или не отражает влияние ваших подчиненных» - это стиль принятия решения (по Вруму-Йеттону) -

- консультативный второго типа
- групповой первого типа
- консультативный первого типа
- групповой второго типа

19. «Вы сами решаете проблему и принимаете решение, используя имеющуюся у вас на данный момент информацию» - это стиль принятия решения (по Вруму-Йеттону) -

- авторитарный первого типа
- авторитарный второго типа
- групповой первого типа
- консультативный первого типа
- групповой второго типа

20. «Вы получаете необходимую информацию от своих подчиненных и затем сами решаете проблему. Получая информацию вы можете сказать или не сказать своим подчиненным, в чем состоит проблема. Их роль в принятии решений – предоставление необходимой информации, а не поиск или оценка альтернативных решений» - это стиль принятия решения (по Вруму-Йеттону) -

- авторитарный второго типа
- авторитарный первого типа
- групповой первого типа
- консультативный первого типа
- групповой второго типа

Типовые проблемно-аналитические задания

Объясните следующие проблемные ситуации:

1. Как соотносятся и что выражают понятия «этика», «мораль», «нравственность»?
2. Поясните, в чем специфика моральной регуляции, в чем ее отличие от регулятивного воздействия права на поведение и деятельность людей?
3. Назовите основные функции морали. В чем они заключаются?
4. Из каких компонентов состоит система моральной регуляции?
5. Какое содержание вкладывается в понятие «экономическая этика»? В чем состоит проблема определения предмета и сферы действия экономической этики?
6. Насколько применимо понятие морали к рыночной экономике? Какой ответ на этот вопрос давал А. Смит?
7. На чем основана, по мнению К. Хомана, этическая ценность принципа конкуренции в современной рыночной конкуренции?
8. Раскройте значение понятия «социальная ответственность бизнеса». Чем она отличается от юридической ответственности?
9. Назовите основные аргументы «за» и «против» социальной ответственности бизнеса.
10. Охарактеризуйте современные подходы к проблеме взаимоотношений государства и бизнеса. Раскройте основные этические аспекты этих взаимоотношений.
11. Какие, на ваш взгляд, национальные традиции русской предпринимательской этики могут быть использованы в современной России?

Темы исследовательских, творческих проектов

Подготовка исследовательских проектов по темам:

1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.
2. Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
3. Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки.

4. Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание, публичное выступление, телефонные разговоры, деловая переписка и т.д.
5. Противоречивая сущность мотивации делового общения.
6. Определение этики делового общения.
7. Основной этический принцип – максима этики деловых отношений.
8. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма.
9. Направления ее формирования и развития.
10. Особенности делового общения в туризме.
11. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения.
12. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма.
13. Конфликты и нюансы.
14. Деловое общение с клиентами в сфере туризма.
15. Мотивационно-целевая обусловленность делового общения клиентов организаций сферы туризма.
16. Влияние волевой и чувственной сфер личности клиента турорганизации на осуществление делового общения.
17. Живое общение и автоматизированные системы обслуживания в туристическом бизнесе: плюсы и минусы.

Творческое задание (с элементами эссе)

Напишите эссе по теме:

1. Этика как наука и явление духовной культуры.
2. История развития этических учений.
3. Уровни этического знания.
4. Мораль как регулятор социального поведения.
5. Уровни нравственного развития личности.
6. Структура нравственных требований к управленцу

Типовые задания к интерактивным занятиям

Занятие проводится в форме решения ситуационных задач с использованием кейс-метода.

Кейс 1. «Нарушение субординации».

Цель – выявить способность решать этические противоречия.

В турфирме работают сотрудники нескольких подразделений под руководством линейных руководителей (ответственных за направление). Также в фирме работает менеджер Наталья, которая училась в школе с директором турфирмы, на этом основании она, минуя непосредственного руководителя, решает свои вопросы на уровне директора. Были несколько неудачных попыток изменить ситуацию и со стороны директора, и со стороны старшего менеджера, но они не привели к изменению ситуации, что обострило конфликтную ситуацию.

Определить источники сложившейся ситуации, предложить варианты

Кейс 2. «Ситуация в туристской фирме».

Цель – сформировать этическую чуткость, способность к управлению качеством работы сотрудников.

В турфирме во время подбора тура менеджер Полина, пытаясь подбодрить клиента, сказала, что «Вы очень хорошо разбираетесь в путешествиях, а то у нас приходила женщина, которая запрашивала всякие глупости и поэтому тур было сложно подобрать». Услышав такой диалог, руководитель отдела вызвала сотрудницу для корректирующей беседы.

В чем суть неэтичного поведения сотрудника? Какие в связи с этим возникают риски?

Кейс 3. «Механизмы и результаты делового общения в туристической индустрии».

3.1. Василий, специалист отдела продаж, раньше работал с клиентами (мелкая розница), продавал соки своей компании. Он проработал в компании порядка двух лет, достиг больших успехов, был отмечен как лучший сотрудник года – в общем, зарекомендовал себя хорошо. Поэтому он обратился к руководителю с просьбой: он хотел бы расти, а его участок работы ему полностью известен и уже не особенно интересен. Руководитель отнесся к его просьбе с пониманием, но... в компании в данный момент открытой вакансии супервайзера, на которую мог претендовать Василий, не было. Однако был нужен менеджер по работе с ключевыми клиентами – крупными розничными сетями. Именно эту должность и предложили Василию. Он согласился принять предложение и приступил к работе, но вскоре столкнулся с серьезными проблемами на переговорах с клиентами. Стиль ведения переговоров, который он с успехом применял на предыдущем участке работы, вызывал негативную реакцию. Василий недоумевал: раньше разговор «за жизнь», обилие комплиментов, ссылка на других клиентов, формулировки «Мы вам дадим рекомендации, как лучше продать наш товар, покажем оптимальную выкладку, я обучу ваш персонал» приводили к положительному результату.

Как вы думаете, в чем причина, что уже испытанная модель успешных переговоров перестала работать? Что можно рекомендовать Василию?

3.2. Виктор Третьяков пришел на работу в туристическую компанию. За короткий срок проявил себя как отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы туристической компании. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности компании невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с двумя учредителями турпредприятия один из которых является президентом компании, а другой – исполнительным директором. Встречу назначили заранее. *Представьте себя на месте Виктора Третьякова и подготовьтесь к переговорам. Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).*

Задания открытого типа

1. Аккультурация как освоение чужой культуры.

2. Предубеждения в деловой коммуникации.
3. Конфликты и пути их преодоления.
4. Художественное творчество и деловое взаимодействие.
5. Цели деловой коммуникации на разных уровнях общения и её эффективность.
6. Результаты деловых взаимодействий.
7. Деловой туризм и деловые коммуникации.
8. Имидж делового человека.
9. Стратегия и тактика переговорного процесса.
10. Деловое совещание как форма устной коммуникации.
11. Пресс-конференция как форма устной коммуникации.
12. Национальные модели деловой коммуникации.
13. Телекоммуникационные технологии в устной деловой коммуникации.
14. Презентация как средство достижения эффективности устных деловых коммуникаций.
15. Организационно-распорядительная документация.
16. Внутренняя коммуникация организации. Электронные коммуникации
17. Понятие коммуникации. Структура коммуникации. Субъекты коммуникации.
18. Основы коммуникации.
19. Вербальная и невербальная коммуникация. Уровни, формы и каналы коммуникации.
20. Функции коммуникации.
21. Социокультурный и исторические аспекты деловых коммуникации.
22. Понятие деловых коммуникаций.
23. Универсальные и культурно - специфические аспекты коммуникаций.
24. Межкультурные коммуникации: её структура и виды.
25. Определение культуры.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;

- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.