

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Развитие территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Профессиональная этика и этикет Б1.В.ДВ.6

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Зиновьева А.А. , Короткова А.Л.

Рецензент(ы):

Устин П.Н.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 948361817

Казань
2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Зиновьева А.А. кафедра сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов , AAZinoveva@kpfu.ru ; Короткова А.Л.

1. Цели освоения дисциплины

формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере сервисной, организационно-управленческой, научно-исследовательской и образовательной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.6 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.03 Гостиничное дело и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Для освоения дисциплины 'Профессиональная этика и этикет' специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента не предусматриваются.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью организовывать работу исполнителей

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

этику гостиничного дела и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.

2. должен уметь:

соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета

3. должен владеть:

основами профессиональной этики и этикета; основами управления персоналом в гостиничном деле

4. должен демонстрировать способность и готовность:

проведению деловых встреч и совещаний, техники владения деловой перепиской и ведения телефонных переговоров

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	4		4	5	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Предмет профессиональной этики и ее место в системе морали	4		4	5	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Общение как инструмент этики деловых отношений	4		4	5	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Этика сферы бизнеса и предпринимательства	4		4	5	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя гостиничного бизнеса	4		4	5	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Этика гостиничного дела	4		5	5	0	Письменное домашнее задание Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности работников гостиничной индустрии	4		5	6	0	Письменное домашнее задание Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	Зачет
	Итого			30	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Основные категории этического сознания - добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость.

практическое занятие (5 часа(ов)):

Характеристика основных составляющих этики - теоретической и нормативной этики.

Тема 2. Предмет профессиональной этики и ее место в системе морали

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики.

практическое занятие (5 часа(ов)):

Возникновение и исторические этапы развития профессиональной этики. Развитие профессиональной этики в условиях постиндустриального общества. Современные профессиональные этические кодексы

Тема 3. Общение как инструмент этики деловых отношений

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Сущность общения. Виды общения. Специфика делового общения. Формы общения. Функции и структура общения. Сущность перцептивной стороны общения. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия. Основные правила формирования благоприятного первого впечатления. Механизмы межличностного восприятия (идентификация и эмпатия, рефлексия, межличностная аттракция, каузальная атрибуция). Эффекты межличностного восприятия (эффект ореола, первичности и новизны). Явление стереотипизации.

практическое занятие (5 часа(ов)):

Этические нормы использования вербальных и невербальных средств коммуникации. Понятие коммуникативных барьеров общения. Виды барьеров общения и пути их преодоления. Сущность интерактивной стороны общения. Способы анализа ситуации общения. Основные понятия правила коммуникации транзактного анализа. Способы изменения поведения и деятельности других людей.

Тема 4. Этика сферы бизнеса и предпринимательства

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие этики бизнеса (деловой этики). Структура этики бизнеса.

практическое занятие (5 часа(ов)):

Проблемы этики бизнеса на макро- и микроуровне.

Тема 5. Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя гостиничного бизнеса

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие этические правила в деятельности менеджера. Этика делового общения менеджера: приветствие, представление, обращение, телефонный этикет в работе менеджера. Этика отношений в системе ?руководитель-подчиненный?. Этика межличностных отношений на работе.

практическое занятие (5 часа(ов)):

Этика конфликтов в деловом общении. Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов.

Тема 6. Этика гостиничного дела

лекционное занятие (5 часа(ов)):

Этические принципы и нормы работников гостиничных предприятий. Типы потребителей (постояльцев) и взаимодействие с ними.

практическое занятие (5 часа(ов)):

Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов.

Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности работников гостиничной индустрии

лекционное занятие (5 часа(ов)):

Этикет как социальное явление. Понятие этикета. История мирового этикета. Виды этикета. Требования современного этикета в гостиничном бизнесе.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Этикет работника отеля. Культура одежды и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Визитные карточки. Требования этикета к рабочему месту и служебным помещениям гостиницы. Деловые приемы

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	4		подготовка к устному опросу	12	Устный опрос
2.	Тема 2. Предмет профессиональной этики и ее место в системе морали	4		подготовка к устному опросу	11	Устный опрос
3.	Тема 3. Общение как инструмент этики деловых отношений	4		подготовка к устному опросу	11	Устный опрос
4.	Тема 4. Этика сферы бизнеса и предпринимательства	4		подготовка к устному опросу	11	Устный опрос

№	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя гостиничного бизнеса	4		подготовка к устному опросу	11	Устный опрос
6.	Тема 6. Этика гостиничного дела	4		подготовка домашнего задания	6	Письменное домашнее задание
				подготовка к устному опросу	5	Устный опрос
7.	Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности работников гостиничной индустрии	4		подготовка домашнего задания	6	Письменное домашнее задание
				подготовка к устному опросу	5	Устный опрос
Итого					78	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года N301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации N14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. 'Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений'

Положение от 24 декабря 2015 г. ♦ 0.1.1.67-06/265/15 'О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет'

Положение N 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. 'О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет'

Положение N 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. 'Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент N 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. 'Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент N 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. 'О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент N 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. 'О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет"

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Смысл понятий ?этика?, ?мораль?, ?нравственность? 2. Задачи этики 3. Специфика этики 4. Структура этики 5. Характеристика теоретической этики (теории морали) 6. Характеристика нормативной этики 7. Виды прикладной этики 8. Структура морали 9. Свойства морали 10. Функции морали 11. Специфика морали 12. Основные категории этики.

Тема 2. Предмет профессиональной этики и ее место в системе морали

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. 2. Основные категории (нормативы) профессиональной этики. 3. Функции профессиональной этики. 4. Основные нормы и принципы профессиональной этики.

Тема 3. Общение как инструмент этики деловых отношений

Устный опрос , примерные вопросы:

Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере 1. Что такое ?перцепция?? 2. Что такое ?восприятие? и какова его роль в процессе общения? 3. Каковы типовые схемы формирования первого впечатления? 4. Назовите основные ошибки, возникающие при формировании первого впечатления. 5. Какие знаки во внешнем облике и манере поведения другого человека свидетельствуют о превосходстве? 6. Какие существуют механизмы межличностного восприятия? 7. Каким образом происходит процесс понимания причин поведения партнеров по общению? 8. Чем отличается модель каузальной атрибуции Келли от модели ?наивного анализа поведения? Хайдера? 9. Какие существуют ошибки при обработке информации в процессе оценки причин поведения? 10. В чем сущность фундаментальной ошибки каузальной атрибуции? 11. Охарактеризуйте наиболее известные эффекты межличностного восприятия.

Тема 4. Этика сферы бизнеса и предпринимательства

Устный опрос , примерные вопросы:

Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере 1. Каковы этические принципы речевого поведения менеджера? 2. Перечислите этические нормы речевого общения. 3. Охарактеризуйте основные этические нормы на различных уровнях реализации системы речевого общения. 4. Назовите требования, предъявляемые к культуре деловой речи 5. Каковы этические нормы в процессе слушания собеседника? 6. Какие невербальные знаки несут этикетную нагрузку в деловом общении? 7. Что такое коммуникативные барьеры? Назовите причины их возникновения в общении. 8. Основные виды коммуникативных барьеров. 9. Охарактеризуйте психологические барьеры. 10. Что представляют собой барьеры отношения? 11. Назовите барьеры отрицательных эмоций. 12. Объясните механизм возникновения барьеров техники и навыков общения. 13. Что представляют собой барьеры избегания и авторитета? 14. Охарактеризуйте барьеры непонимания. С чем связано их возникновение? 15. Охарактеризуйте основные приемы преодоления избегания. 16. Пути преодоления стилистического барьера.

Тема 5. Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя гостиничного бизнеса

Устный опрос , примерные вопросы:

Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере 1. В чем состоит сущность интерактивной стороны общения? 2. Дайте классификацию позиций, занимаемых партнерами в деловом общении, согласно теории транзактного анализа Берна 3. Охарактеризуйте типы позиций в транзактном анализе. 4. В чем состоят правила общения Э.Берна? 5. Дайте понятие манипуляций в общении. Как они классифицируются? 6. Каковы способы защиты от манипуляций?

Тема 6. Этика гостиничного дела

Письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов.

Устный опрос , примерные вопросы:

Этические принципы и нормы работников гостиничных предприятий. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Типы потребителей (постояльцев) и взаимодействие с ними.

Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности работников гостиничной индустрии

Письменное домашнее задание , примерные вопросы:

1. Правила проведения деловых приемов. 2. Особенности работы с современными средствами связи. Этикет делового телефонного разговора. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, эл. почтой.

Устный опрос , примерные вопросы:

3. Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. 4. Принципы подбора и ношения деловой одежды для мужчин. 5. Аксессуары делового человека. Рекомендации по использованию. 6. Этикет выбора и вручения подарков. 7. Этика проведения торжественных событий на работе. 8. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. 9. Этика оформления офиса. 10. Деловой этикет при трудоустройстве.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. Общее понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Сущность профессиональной этики.
3. Структура этики.
4. Что изучает профессиональная этика.
5. Необходимость профессионального разделения труда.
6. Виды профессиональной этики.
7. Этика работников гостиничной индустрии.
8. Сущность этики деловых отношений.

9. Основные принципы этики деловых отношений.
10. Закономерности межличностных отношений.
11. Этические нормы в деятельности гостиниц.
12. Структура правил этики гостиницы.
13. Виды морали, действующие в гостиницах.
14. Повышение этического уровня отеля.
15. Сущность управленческой этики.
16. Характеристика стилей и методов руководства.
17. Характеристика типов подчинения.
18. Основные типы конфликтов в гостиницах.
19. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
20. понятие и особенности делового общения.
21. Характеристика невербальных средств общения.
22. Сущность этики партнерских отношений.
23. Виды взаимоотношений в трудовом коллективе и этические требования предъявляемые к ним.
24. Этические требования к рабочему кабинету руководителя гостиничного предприятия.
25. Роль пространственного размещения при построении партнерских отношений.
26. История мирового этикета.
27. Задачи и виды этикета.
28. Этикет представлений и знакомств, приветствий и обращений.
29. Правила поведения в общественных местах.
30. Имидж делового человека.
31. Внешний вид делового мужчины.
32. Внешний вид деловой женщины.
33. Деловые подарки.
34. Правила деловой переписки.
35. Этикет составления корреспонденции.
36. Типы деловых писем. Правила составления.
37. Визитные карточки.
38. Основные принципы и функции дипломатического протокола.
39. Деловой протокол. Формы протокольных мероприятий.
40. Виды деловых приемов. Порядок организации.
41. Правила оформления приглашений на официальные мероприятия.
42. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
43. Протокольные правила рассадки за столом на официальных мероприятиях.
44. Правила сервировки стола.
45. Правила деловых телефонных переговоров, когда звонят Вам.
46. Правила делового телефонного разговора, когда звоните Вы.
47. Формулы вежливости, используемые при телефонных переговорах.
48. Приемы, используемые для удержания внимания слушающего при телефонных переговорах.
49. Правила проведения презентаций.
50. Правила проведения деловых бесед и публичных выступлений.
51. Требования к комплименту.

7.1. Основная литература:

1. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.: 60x90 1/16. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=461190>
2. Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 7-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и Ко', 2013. - 496 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430551>

7.2. Дополнительная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390949>
2. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Юриспруденция', 'Правоохранительная деятельность' / [В. Я. Кикоть и др.]; под ред. В. Я. Кикотя. - М.: ЮНИТИДАНА: Закон и право, 2012. - 559 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390193>

7.3. Интернет-ресурсы:

Деловой этикет - <http://delovoi-etiket.ru/etika-v-biznese/profetika.html>

Книги на тему: "Профессиональная этика" - <http://www.knigafund.ru/tags/5836>

Профэтика и этикет: он-лайн учебник -

<http://www.rumvi.com/products/ebook/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81>

Электронная библиотека - <http://thelib.ru/books/>

Электронно-библиотечная система "IPRbooks" - www.iprbookshop.ru/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Профессиональная этика и этикет" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.03 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность .

Автор(ы):

Зиновьева А.А. _____

Короткова А.Л. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Устин П.Н. _____

"__" _____ 201__ г.