

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт международных отношений
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский



» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Профессиональная этика и этикет

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Хабибулина Л.Ф. (Кафедра всемирного культурного наследия, Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия), Liliya.Habibulina@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности
ОК-3	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные периоды развития истории этической мысли;
- наиболее значимых представителей и их этические взгляды;
- базовые понятия теории этикета;
- основные требования, предъявляемые к воспитанному человеку;
- специфику морали и проблему ее происхождения;
- функции этикета в современном обществе;
- специфику правил этикета, их связь с нравственными и правовыми нормами;
- основы делового этикета;
- специфику организации и проведения деловых приемов;
- основные категории, понятия профессиональной этики, её функции и виды;
- место и роль профессиональной этики в жизнедеятельности специалиста;
- стратегии поведения в конфликте и правила урегулирования конфликтов;
- стили ведения деловых переговоров.

Должен уметь:

- определять основные черты нравственной позиции человека;
- практически соотносить поведение человека с установками теории нравственности;
- находить правильный и достойный выход в проблемной ситуации;
- обосновать разумность и необходимость этикета в профессиональной деятельности;
- разрешать конфликты на основе норм деловой этики;
- создавать условия в коллективе для самореализации персонала.

Должен владеть:

- методикой изложения и обеспечения понимания основных проблем этики и ключевых вопросов этикетной культуры;
- элементарными навыками практического контроля и самоконтроля поведения;
- навыками применения основ гражданского и делового этикета;
- культурой речи;
- способами повышения профессиональной и личной репутации;
- демонстрировать способность эффективно разрешать конфликтные ситуации в случае столкновения интересов сотрудников.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- применять правила делового этикета в различных ситуациях с точки зрения здравого смысла;
- ориентироваться в деловой обстановке; применять требования этикета и протокола для достижения эффективного результата общения;
- устанавливать деловой контакт с представителями различных деловых кругов;
- разбираться в национальных особенностях делового общения;
- к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию;
- соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом;
- к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.5 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм (Международный туризм)" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе в 5 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 54 часа(ов), в том числе лекции - 18 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 18 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 5 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Вводная лекция. Предмет и задачи курса. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики.	5	2	4	0	2
2.	Тема 2. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали.	5	2	4	0	2
3.	Тема 3. Система профессионально-этических представлений в сервисной деятельности.	5	2	4	0	2
4.	Тема 4. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента.	5	2	4	0	2
5.	Тема 5. Служебная этика. Этика руководителя (менеджера).	5	2	4	0	2
6.	Тема 6. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма.	5	2	4	0	2

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Речевого этикет в профессиональной деятельности.	5	2	4	0	2
8.	Тема 8. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий на работе. Правила проведения деловых приемов.	5	2	4	0	2
9.	Тема 9. Этикет работы с современными средствами связи. Этикет организации и проведения различных форм делового общения.	5	2	4	0	2
	Итого		18	36	0	18

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

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

лекционное занятие (2 часа).

Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Выделение этики как особого аспекта философии. Предмет этики. Современная нравственность и ее перспективы. Проблемы прикладной этики (биоэтика, экологическая этика, деловая этика). Общечеловеческие этические нормы в практической деятельности специалиста социально-культурной сферы и туризма. Проблемы выбора: моральная свобода и ответственность делового человека. Проблема цели и средств деятельности.

практическое занятие (4 часа).

Основные категории этического сознания добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость, правда и ложь. Характеристика основных составляющих этики, теоретической и нормативной этики.

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

лекционное занятие (2 часа).

Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Система профессионально-этических представлений.

практическое занятие (4 часа).

Основные нормы и принципы профессиональной этики. Современные профессиональные этические кодексы, профессионально-этические нормы, регламентирующие сферу сервисной деятельности.

Тема 3. Система профессионально-этических представлений в сервисной деятельности.

лекционное занятие (2 часа).

Профессионально-этические категории. Профессионально-этические принципы. Понятие и история этического кодекса. Функции и виды этических кодексов. Структура кодекса. Этапы создания этического кодекса в организации. Контроль за выполнением этического кодекса.

практическое занятие (4 часа).

Профессионально-этические нормы и их специфика в сфере сервисных коммуникаций. Нравственный портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций. Разработка этического кодекса специалиста в сфере туристско-сервисной деятельности.

Тема 4. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента.

лекционное занятие (2 часа).

Профессионально-этические категории. профессионально-этические принципы. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента. Неприемлемые качества в профессиональной деятельности работника сферы сервиса.

практическое занятие (4 часа).

Нравственный идеал с точки зрения современной этики. Актуальность общечеловеческих этических норм в современном обществе. Существующие в социуме нравственные проблемы, их причины. Необходимость этики современному специалисту социально-культурной сферы и туризма. Смысл профессиональной деятельности специалиста социально-культурной сферы и туризма.

Тема 5. Служебная этика. Этика руководителя (менеджера).

лекционное занятие (2 часа).

Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие этические нормы руководителя. Этика отношений в системе руководитель-подчиненный. Этика межличностных отношений на работе. Этические нормы поведения руководителя в конкретных ситуациях.

Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов.

практическое занятие (4 часа).

Этика подчиненных. Этика отношений с коллегами. Понятие субординации. Этические нормы отношений снизу-вверх. Этические нормы отношений с коллегами. Этика деловых отношений мужчин и женщин. Этика конфликтов в деловом общении. Сущность и причины конфликтов.

Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов.

Тема 6. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

лекционное занятие (2 часа).

Этикет делового стиля. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. Этика оформления офиса (кабинета).

практическое занятие (4 часа).

Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. Культура деловой одежды для мужчин. Аксессуары делового человека. Рекомендации по использованию.

Тема 7. Речевой этикет в профессиональной деятельности.

лекционное занятие (2 часа).

Система этических норм речевого общения в профессиональной сфере. Этические нормы на различных уровнях системы речевого общения. Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Требования к деловой речи. Слушание в деловой коммуникации. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.

практическое занятие (4 часа).

Этикет невербального общения в профессиональной деятельности. Классификация невербальных средств делового общения. Этикетные нормы использования невербальных средств делового общения. Коммуникативные барьеры общения и пути их преодоления.

Тема 8. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий на работе. Правила проведения деловых приемов.

лекционное занятие (2 часа).

Правила проведения деловых приемов. Этикет проведения торжественных событий на работе. Этикет выбора и вручения подарков. Деловые приемы. Этикет проведения торжественных событий на работе.

практическое занятие (4 часа).

Правила поведения на корпоративных вечеринках. Этикет работы с современными средствами связи. Правила проведения деловых приемов и торжественных событий на работе. Правила проведения деловой беседы, совещания, презентации фирмы.

Тема 9. Этикет работы с современными средствами связи. Этикет организации и проведения различных форм делового общения.

лекционное занятие (2 часа).

Этикет делового телефонного разговора. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, эл. почтой. Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета.

практическое занятие (4 часа).

Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров. Базовые правила телефонного общения. Требования к ведению деловых телефонных переговоров. Правила пользования мобильным телефоном, эл. почтой.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

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 №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

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

Этика: мораль, философия, религия - <http://www.ethicscenter.ru/>

Консультант студента - <http://www.studmedlib.ru/>

Электронная Библиотечная Система - <http://znanium.com/>

Этика - <http://www.abccba.ru/>

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

ЛЕКЦИИ. Во время лекции обучающиеся должны сосредоточить внимание на её содержании. Основные положения лекции, отдельные важные факты, исторические даты, имена, выводы из рассматриваемых вопросов необходимо записывать. Лекции могут служить необходимым вспомогательным материалом не только в процессе подготовки к зачетам и экзаменам, но и при написании самостоятельных творческих работ обучающихся: сообщений, рефератов, презентаций.

Письменная работа является одной из составляющих учебной деятельности студента по овладению знаниями. Целью письменной работы является определения качества усвоения лекционного материала и части дисциплины, предназначенной для самостоятельного изучения. Задачи, стоящие перед студентом при подготовке и написании письменной контрольной работы:

1. закрепление полученных ранее теоретических знаний;
2. выработка навыков самостоятельной работы;
3. выяснение подготовленности студента к будущей практической работе.

ПИСЬМЕННАЯ РАБОТА проводится в аудитории, под наблюдением преподавателя. Тема письменной работы известна и проводится она по сравнительно недавно изученному материалу. Преподаватель готовит задания либо по вариантам, либо индивидуально для каждого студента. По содержанию может включать теоретический материал, задачи, тесты, расчеты и т.п. выполнению письменной контрольной работы предшествует инструктаж преподавателя. Ключевым требованием при подготовке выступает творческий подход, умение обрабатывать и анализировать информацию, делать самостоятельные выводы, обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых рекомендаций и решений проблем, четко и логично излагать свои мысли.

ДИСКУССИЯ. Подготовка и проведение дискуссии является значимым этапом освоения учебного материала, а также выступает одной из форм контроля выполнения студентом самостоятельной работы по конкретным разделам учебных дисциплин. Форма дискуссии представляет собой обмен мнениями во всех его формах. Соответствующий метод обучения заключается в проведении обсуждений по конкретной проблеме в относительно небольших группах обучающихся (от 6 до 15 чел.). Учебная дискуссия отличается тем, что ее проблематика нова лишь для группы лиц, участвующих в дискуссии; ее ориентировочный результат известен организатору. Цель учебной дискуссии - овладение участниками методами ведения обсуждения, поиска и формулирования аргументов, их анализа. Грамотно организованная учебная дискуссия является фактором развития коммуникативных и аналитических способностей, позволяет выявить уровень представлений по определенной теме, проблеме. Среди факторов углубленного усвоения материала в ходе дискуссии выделяются:

- обмен информацией;
- стимулирование разных подходов к сути обсуждаемых вопросов;
- согласование несопадающих мнений и предложений по их оценке;
- возможность отвергать любое из высказываемых мнений;
- побуждение участников к поиску группового соглашения.

Последовательность этапов группового обсуждения проблемы:

- поиск и определение проблемы (затруднения), решаемые групповыми методами (путем выработки общего подхода, достижения согласия);
- формулировка проблемы в ходе группового анализа, обсуждения;
- анализ проблемы;
- попытки найти решение проблемы (они могут представлять собой процесс, включающий обсуждение, сбор данных, привлечение дополнительных источников информации и т.д.; группа делает предварительные выводы, проводит сбор мнений и т.д., продвигаясь к согласию);

Дискуссия также может предполагать 'эволюционное' усложнение организационных условий:

- дискуссия с преподавателем в роли ведущего;
- дискуссия с учащимися в роли ведущего;
- дискуссия без ведущего (самоорганизующаяся).

Успех дискуссии определяется выполнением следующих требований: вопросы дискуссии должны быть сформулированы интересно, быть актуальными; руководитель дискуссии должен отлично знать не только предмет обсуждения, но и смежные предметы; речь ведущего должна быть художественной, яркой, эмоциональной, способствовать созданию эмоционально-нравственной ситуации; осознанный выбор ведущего обсуждение внутри группы, а также выбор докладчика; контроль за построением взаимоотношений студентов, за корректностью формулировок.

Ход учебных занятий позволяет организовывать разные формы организации дискуссии. Например, фронтальную форму, когда познавательная задача дается сразу всем студентам, или, например, возможно проведение дискуссий в группах с тем, чтобы провести дискуссию сначала в них, а когда их участники придут к определенному решению, предложить дискуссию между группами. Следует обратить внимание на то, что оптимальный состав группы для принятия решений - 4-6 человек. В группе из 2 - 3 человек не будет достаточного разнообразия мнений, а если участников больше 6, то не все участники дискуссии смогут полноценно высказать свою точку зрения. Самое важное, чтобы все участники имели достаточно глубокое представление о той проблеме, которой будет посвящена дискуссия, какие вопросы вынесены на обсуждение, каковы возможные подходы к решению этих вопросов.

При проведении дискуссии следует учитывать следующие условия:

- возможность корректировки темы дискуссии, если она зашла в тупик;
- необходимость использования метода 'мозговой атаки';
- при обмене мнениями участники дискуссии должны знать, какого рода результат ожидается от их обсуждения.

При соблюдении всех указанных условий занятия-дискуссии не только активизируют мыслительную деятельность студентов, но и способствуют развитию устной речи, а также следующих ораторских умений: выслушивать оппонента, проявлять терпимость к иной точке зрения, аргументировано отстаивать собственную позицию.

Диалог идет успешно лишь тогда, когда его участники умеют встать выше собственного мнения, способны посмотреть на него со стороны. Чем более партнеры способны отказаться от своей предубежденности, личных склонностей, чем более они объективны, тем успешнее и результативнее диалог. Дискуссию нельзя запланировать в деталях, прорепетировать, иначе она лишится смысла. И, тем не менее, серьезная подготовка к учебной дискуссии необходима. Методика проведения дискуссии в рамках дисциплины включает три этапа:

На первом этапе осуществляется выбор темы. Тема может быть предложена, но не навязана преподавателем, подсказана конкретной ситуацией/событием или определена на основе предварительной беседы. Для обеспечения результативности дискуссии предполагается глубокое изучение вопроса, который будет обсуждаться. Второй этап - это собственно проведение дискуссии. Успех ее во многом зависит от ведущего, которому необходимо

- перед началом дискуссии назвать тему, обосновать ее выбор, ясно сформулировать цель;
- заинтересовать участников дискуссии, настроить их на полемический лад, создать обстановку, при которой каждый студент не только не стеснялся бы высказывать свое мнение, но и стремился его отстаивать;
- не препятствовать желающим выступать, но и не принуждать к выступлению, стараться, чтобы сформировалась атмосфера искренности и откровенности;
- стимулировать активность участников, в чем помогают следующие приемы: парадокс, неожиданное суждение, своеобразное мнение, резко расходящееся с общепринятым, даже противоречащее на первый взгляд здравому смыслу; неожиданный вопрос; реплика - краткое возражение, замечание с места, которая тоже настраивает на дискуссию, свидетельствует об активности слушателя, его желании уяснить вопрос, проверить свою точку зрения.

- сопоставить различные точки зрения, обобщить их с тем, чтобы позиции участников дискуссии были представлены как можно отчетливее, направлять дискуссию в русло намеченной цели;

- не исправлять заблуждающихся, предоставлять такую возможность слушателям;
- когда это целесообразно, вопрос, адресованный ведущему, переадресовать слушателям;
- выбрать подходящий момент для окончания дискуссии, не нарушая логику развития спора.

Любой спор, даже идущий по всем правилам логики, может погубить одно обстоятельство: если участники дискуссии забывают об этике спора. Для студентов крайне важно помнить о правилах спора, к которым относятся:

- прежде чем выступать, следует определить, какова необходимость вступать в спор; необходимо тщательно продумать то, о чем будете говорить;
- краткое и ясное изложение своей точки зрения: речь должна быть весома и убедительна;
- лучшим доказательством или способом опровержения являются точные и бесспорные факты; если доказана ошибочность мнения, следует признать правоту своего 'противника';
- необходимо помнить о культуре общения, уметь выслушать другого, уловить его позицию, не повышать голос, не прерывать выступающего, не делать замечаний, касающихся личных качеств участников обсуждения, избегать поспешных выводов; не следует вступать в пререкания с ведущим по ходу проведения дискуссии.

На третьем заключительном этапе подводятся итоги дискуссии. На данном этапе студентам предлагается оценить результативность дискуссии по следующим критериям: системность, точность и логичность изложенных аргументов; последовательность, ясность и полнота сделанных выводов; умение слушать оппонентов, принимать и

оценивать их позицию; владение культурой речи, степень включенности в дискуссию каждого участника и проявления интереса к обсуждаемым вопросам.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ. Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций - Microsoft PowerPoint. Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. Иллюстрация - представление реально существующего зрительного ряда. Образы - в отличие от иллюстраций - метафора. Их назначение - вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека. Диаграмма - визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. Таблица - конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение - структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

Практические советы по подготовке презентации

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды - визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации - устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- рекомендуемое число слайдов 15-20;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;
- раздаточный материал - должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточные материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

ЭКЗАМЕН. При подготовке к экзамену студенту рекомендуется правильно распределить время подготовки и режим дня. Составить график подготовки по дням. В процессе подготовки распределить время в течение дня на повторения вопросов к экзамену, для этого найти ответы на вопросы в лекционном материале, в материале практических занятий, и учебной литературе. Особо выделить вопросы, вызывающие затруднения с ответом. При необходимости обратиться к справочной и дополнительной литературе, а также за консультацией к преподавателю. Рекомендуется оставить один день на повторение вопросов, или осуждения ответов в небольшой группе однокурсников. При ответе на экзамене стараться четко формулировать свой ответ конкретно на поставленный вопрос.

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки "Международный туризм".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.5 Профессиональная этика и этикет

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

1. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.М. Загорская - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220171.html>
2. Деловая этика, профессиональная культура и этикет [Электронный ресурс] / Беспалова Ю.М. - М. : ФЛИНТА, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html>
3. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390632>
4. Разин А. В. Этика: Учебник / А.В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 416 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=328047>

Дополнительная литература:

1. Серова Н. В. Этика: Учеб. пособие / Н.В. Серова. - М.: РИОР, 2007. - 160 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=118540>
2. Гуревич Павел Семенович Этика / Гуревич П.С. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 416 с.: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883973>
3. Александров Д.Н. Логика. Риторика. Этика: Учебное пособие/Александров Д. Н., 5-е изд. ? М.: Флинта, 2012. - 168 с.-Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=331814>

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.5 Профессиональная этика и этикет

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.