

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт международных отношений, истории и востоковедения
Высшая школа международных отношений и мировой истории



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ

Турилова Е.А.
"___" 20__ г.

Программа дисциплины

Деловой и профессиональный этикет в туристской деятельности

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: 2025

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. Байамонте А.И. (Кафедра всемирного культурного наследия, Высшая школа международных отношений и мировой истории), satadel@inbox.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
ПК-6	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Знать:

Основные понятия этики (добро и зло, долг, честь, достоинство, совесть, справедливость) и сущность профессиональной этики .

Принципы делового этикета в турииндустрии (здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, консерватизм и др.) .

Основные нормы служебной этики и недопустимые нормы поведения в туристской деятельности (вежливость, внимательность, стрессоустойчивость, недопустимость грубости, бес tactности, разглашения приватной информации)

Особенности делового стиля, правила ношения деловой одежды и использования аксессуаров.

Правила проведения деловых приемов, бесед, совещаний и презентаций.

Особенности невербального общения (кинесика, проксемика) и стратегии разрешения межкультурных конфликтов .

Уметь:

Применять принципы и правила делового этикета в профессиональной деятельности .

Анализировать и разрешать этические дилеммы, возникающие в работе специалиста туристской сферы.

Соблюдать нормы служебной этики в отношениях с клиентами и коллегами .

Грамотно вести деловую беседу, переговоры и деловую переписку.

Учитывать этнокультурные особенности делового этикета в процессе обслуживания.

Владеть:

Навыками грамотной и убедительной речи, техниками активного слушания и эффективного делового общения.

Навыками работы с современными средствами связи (деловой телефонный разговор, электронная почта) в соответствии с нормами этикета.

Навыками сдерживания эмоций, терпения и доброжелательности в условиях напряженной работы или при обслуживании конфликтного клиента.

Навыками применения клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания.

Демонстрировать способность и готовность:

К организации процесса обслуживания на основе этических норм и принципов делового этикета.

К бережному отношению к материальным и культурным ценностям, уважению моральных ценностей других людей .

К соблюдению корпоративной культуры и поддержанию позитивного имиджа туристской фирмы.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.19 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм (Международный туризм)" и относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 2 курсе в 3 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 - 53 часа(ов), в том числе лекции - 26 часа(ов), практические занятия - 26 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 1 часа(ов).

Самостоятельная работа - 55 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 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	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стое-тель-ная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практические занятия, всего	Практические занятия, в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные работы, в эл. форме	
1.	Тема 1. Вводная лекция. Предмет и задачи курса.	3	3	0	4	0	0	0	8
2.	Тема 2. Особенности этикета в туристских организациях.	3	4	0	4	0	0	0	9
3.	Тема 3. Деловой этикет: нормы и формы реализации.	3	4	0	4	0	0	0	9
4.	Тема 4. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий.	3	5	0	4	0	0	0	9
5.	Тема 5. Этикет организации делового общения и работы со средствами связи.	3	5	0	5	0	0	0	10
6.	Тема 6. Этнокультурные особенности делового этикета.	3	5	0	5	0	0	0	10
	Итого		26	0	26	0	0	0	55

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Вводная лекция. Предмет и задачи курса.

Тема 1. Вводная лекция. Предмет и задачи курса.

Курс "Деловой и профессиональный этикет в туристской деятельности" закладывает фундамент для формирования высококвалифицированного специалиста, способного не только эффективно выполнять свои профессиональные обязанности, но и выстраивать долгосрочные, доверительные отношения с клиентами, коллегами и партнерами. Предметом курса является система моральных норм, принципов и правил поведения, регулирующих профессиональную деятельность в сфере туризма. Главная задача дисциплины - сформировать у будущих специалистов целостное представление о роли этики и этикета в создании качественного клиентского опыта и устойчивого позитивного имиджа турпредприятия.

Этика рассматривается в двух основных аспектах: как философская наука о морали, изучающая ее природу, законы развития и значение, и как явление духовной культуры - система норм и ценностей, реально существующая в обществе. Центральное место занимает анализ основных категорий этического сознания: добро и зло как фундаментальные ориентиры нравственной деятельности; долг как осознание необходимости подчинения профессиональным требованиям; честь и достоинство, отражающие самооценку личности и ее репутацию в профессиональной среде; совесть как внутренний регулятор поведения и справедливость как принцип беспристрастного отношения к клиентам и коллегам.

Профессиональная этика структурируется на теоретический уровень (принципы и кодексы) и практический (конкретные нормы поведения). В туризме особенно важны ее прикладные аспекты, такие как деловая этика (нормы ведения бизнеса), экологическая этика (ответственное отношение к природным ресурсам) и этика гостеприимства. Профессионализм раскрывается не только как компетентность, но и как нравственная черта личности, включающая ответственность, надежность, дисциплинированность и ориентацию на безупречное качество обслуживания. Именно единство знаний, умений и высоких моральных качеств составляет основу успешной карьеры в индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 2. Особенности этикета в туристских организациях.

Тема 2. Особенности этикета в туристских организациях.

Этикет в туристских организациях представляет собой сложную систему профессиональных норм и правил, направленных на создание эффективной рабочей атмосферы и формирование безупречного сервиса. Его особенность заключается в необходимости одновременного соблюдения как универсальных этических принципов, так и специфических требований гостеприимства. Основу составляет корпоративная этика - свод правил, определяющих взаимоотношения внутри коллектива и с внешней средой. Она включает поддержание позитивного психологического климата, разрешение конфликтных ситуаций и формирование командного духа, что непосредственно влияет на качество обслуживания клиентов.

Общечеловеческие этические нормы - вежливость, тактичность, толерантность, уважение к личности - приобретают в туризме профессиональное значение. Специалист должен проявлять их независимо от личных симпатий и настроения, особенно в сложных ситуациях общения с требовательными клиентами. Ключевой проблемой становится проблема морального выбора, когда сотрудник сталкивается с противоречиями между корпоративными правилами, личными убеждениями и запросами потребителя. Разрешение таких ситуаций требует высокой степени нравственной свободы и ответственности, предполагающей способность принимать взвешенные решения и нести за них ответственность.

Профессионально-служебная этика в туризме конкретизирует общие принципы через систему строгих норм. К недопустимым нормам поведения относятся: проявление грубости или бес tactности, неуважительные высказывания, дискриминация по любым признакам, разглашение конфиденциальной информации, использование служебного положения в личных целях. Важнейшими качествами профессионала становятся эмоциональная устойчивость, стрессоустойчивость, терпение и доброжелательность.

Особое внимание уделяется эстетической культуре работника, которая включает не только опрятный внешний вид и соблюдение дресс-кода, но и культуру речи, грамотную мимику и жесты, искусство создавать атмосферу радужия и комфорта. Именно гармоничное сочетание этических и эстетических компонентов в поведении персонала создает уникальную атмосферу гостеприимства, которая становится конкурентным преимуществом туристской организации.

Тема 3. Деловой этикет: нормы и формы реализации.

Тема 3. Деловой этикет: нормы и формы реализации в профессиональной деятельности

Деловой этикет в туристской деятельности представляет собой регламентированную систему норм и стандартов профессионального поведения, направленную на эффективное построение деловых коммуникаций и создание позитивного имиджа организации. Особое значение в турииндустрии приобретает визуальная составляющая, где внешний вид сотрудника становится элементом корпоративного бренда. Этикет делового стиля предусматривает строгое соблюдение дресс-кода: для мужчин - классический костюм с соответствующими аксессуарами, для женщин - деловой костюм или платье-футляр с минимальным использованием украшений. Принципы подбора одежды основываются на уместности,держанности и аккуратности.

Важным элементом современного делового общения остается визитная карточка, выполняющая функции инструмента самопрезентации и носителя контактной информации. Особое внимание уделяется этике оформления рабочего пространства - кабинет или офис должен отражать профессионализм организации, обеспечивая комфорт для посетителей и эффективную работу сотрудников. Аксессуары делового человека (портфель, часы, письменные принадлежности) подбираются с учетом принципов функциональности и статусности.

Ключевые принципы реализации делового этикета в туризме включают:

Принцип целесообразности - каждое правило должно иметь практическое обоснование

Принцип уважения к культурным традициям - учет национальных особенностей партнеров и клиентов

Принцип эстетичности - соответствие внешнего вида и поведения эстетическим нормам

Освоение норм делового этикета позволяет специалисту туристской сферы уверенно проводить переговоры, осуществлять профессиональные коммуникации и эффективно представлять интересы компании в любой ситуации.

Тема 4. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий.

Тема 4. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий

Деловые приемы и корпоративные мероприятия представляют собой важнейший инструмент построения профессиональных отношений в туристской индустрии. Этикет их организации требует тщательной подготовки и соблюдения установленных протоколом норм. Основные виды приемов включают фуршет (коктейль), банкет, официальный ужин и бизнес-ланч, каждый из которых имеет специфические правила проведения, определяемые целями мероприятия и статусом участников.

Ключевые аспекты организации деловых приемов:

Выбор формата зависит от целей мероприятия (установление контактов, переговоры, презентация)

Рассылка приглашений осуществляется за 10-14 дней с указаниемдресс-кода

Рассадка гостей follows строгой иерархии с учетом статуса и профессионального положения

Составление меню требует учета гастрономических предпочтений и ограничений гостей

Особое внимание уделяется этикету торжественных корпоративных событий - юбилеев компаний, праздничных вечеров, где важно соблюсти баланс между официальной и неформальной атмосферой. Правила поведения на корпоративных вечеринках предполагают сохранение профессионального имиджа при допустимом смягчении общения.

Этикет дарения подарков в деловой среде требует учета следующих принципов:

Соответствие статусу адресата

Корпоративная символика

Нейтральность и интернациональность

Отсутствие излишней личностной окраски

Соблюдение норм делового этикета при проведении мероприятий укрепляет репутацию турпредприятия, способствует установлению прочных партнерских отношений и создает основу для успешного долгосрочного сотрудничества в сфере туризма.

Тема 5. Этикет организации делового общения и работы со средствами связи.

Тема 5. Этикет организации делового общения и работы со средствами связи

Современная туристская деятельность требует грамотного использования всего спектра коммуникационных средств, где этикет выступает важным инструментом повышения эффективности профессионального взаимодействия.

Организация делового общения начинается с планирования и проведения различных форм коммуникации: деловых бесед, совещаний, переговоров и презентаций. Каждая из этих форм имеет свою специфику. При проведении деловых бесед особое значение приобретают техники активного слушания, структурирования информации и аргументации позиций. Деловые совещания требуют четкого регламента, предварительной подготовки участников и протоколирования решений. Этикет ведения переговоров предполагает не только владение стратегиями и тактиками, но и умение создавать конструктивную атмосферу, учитывая интересы всех сторон.

Особое место занимает эпистолярный этикет, регламентирующий правила оформления деловой корреспонденции. Современные требования включают не только грамотное структурирование письма и соблюдение норм вежливости, но и оперативность ответа, информативность сообщения и корректное оформление сопроводительных документов.

В условиях цифровизации индустрии туризма критически важным становится соблюдение этикета при работе с техническими средствами связи:

Телефонный этикет требует четкой идентификации, подготовки к разговору, соблюдения временных рамок и профессионального завершения беседы

Использование мобильной связи регламентируется правилами отключения звука в рабочих помещениях и ограничения личных звонков в служебное время

Электронная почта предполагает обязательное заполнение темы письма, структурирование содержания, оперативность ответов и корректное использование функций "копия" и "скрытая копия"

Соблюдение этикетных норм в организации делового общения и работе со средствами связи способствует формированию позитивного корпоративного имиджа, повышает эффективность бизнес-процессов и создает основу для долгосрочного партнерства в сфере туризма.

Тема 6. Этнокультурные особенности делового этикета.

Тема 6. Этнокультурные особенности делового этикета. Межкультурные конфликты: диалог и конфликт культур

Современная туристская деятельность носит глобальный межкультурный характер, что делает обязательным для специалистов понимание этнокультурных особенностей делового общения. Основу профессионального взаимодействия в международной среде составляют знания о невербальных средствах коммуникации, которые варьируются в разных культурах. Кинесика (язык жестов, позы, мимика) имеет принципиальные различия: например, кивок головой в Болгарии означает "нет", а в большинстве стран - "да". Просодика (интонация, темп речи, паузы) в азиатских культурах предполагает сдержанность, тогда как в латиноамериканских - эмоциональную выразительность. Такесика (рукопожатия, прикосновения) и проксемика (дистанция общения) строго регламентированы в японской и арабской культурах, где нарушение личного пространства может быть воспринято как неуважение.

Критически важным для турииндустрии является процесс аккультурации - адаптации к иностранной культурной среде и проблема адекватного восприятия поведенческих стереотипов. Формирование бикультурной и мультикультурной личности становится профессиональным требованием к специалисту, позволяющим свободно переключаться между культурными кодами разных народов.

Особое внимание уделяется природе межкультурных конфликтов, которые возникают на почве различий в ценностных ориентациях, нормах поведения и коммуникационных стилях. Стратегии их разрешения включают:

развитие культурной эмпатии и толерантности

применение техник активного межкультурного слушания

анализ конфликтной ситуации через призму культурных различий

поиск межкультурного композитума - общих ценностных оснований

Профессиональное овладение этнокультурными особенностями делового этикета позволяет не только предотвращать конфликтные ситуации, но и превращать культурные различия в ресурс для создания уникальных клиентских впечатлений и укрепления конкурентных преимуществ туристского предприятия на международном рынке.

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 науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

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

Z-Library - электронный ресурс, предоставляющий доступ к учебной литературе, например, к пособию Дусенко С.В. - <https://z-library.sk/>

Образовательный портал "Справочник" - содержит научные статьи и материалы по профессиональной этике в туризме - <https://spravochnick.ru/>

Электронно-библиотечная система (ЭБС) "Лань" / "Юрайт" - необходимо указать действующий URL ЭБС, на которую подписан вуз - , <https://e.lanbook.com/>

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)

Z-Library - электронный ресурс, предоставляющий доступ к учебной литературе, например, к пособию Дусенко С.В. - <https://z-library.sk/>

Образовательный портал "Справочник" - содержит научные статьи и материалы по профессиональной этике в туризме - <https://spravochnick.ru/>

Электронно-библиотечная система (ЭБС) "Лань" / "Юрайт" - <https://e.lanbook.com/>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Работа студента на лекции требует определенных учебных умений. Это сложный процесс, включающий в себя слушание, осмысливание и собственно конспектирование (запись). На лекции студент должен уметь выделить основные положения лекции и законспектировать их. Составление конспекта лекции является важнейшим результатом труда студента на лекции. Даже самая хорошая память не в состоянии удержать огромный поток информации, сообщаемой лектором. Поэтому лекцию необходимо записывать. Надо научиться правильно записывать лекции, вести краткие конспекты, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Обычно запись производится в специальной тетради.</p> <p>При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции. На полях можно поместить цитаты, взятые из учебника или восстановленные по памяти из содержания лекции при обработке ее конспекта. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры ? очень кратко. Умение отделять основную информацию от второстепенной ? одно из основных требований к конспектирующему.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>Практические занятия являются составной частью учебного процесса и логическим продолжением лекционного курса, представляющие групповую форму занятий при активном участии студентов. На практических занятиях студенты учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Всё это помогает приобрести навыки и умения, необходимые современному специалисту. В рамках практического занятия этой работе отводится доминирующая роль. Во время практических занятий студенты должны внимательно слушать выступления сокурсников, записывая знаковые моменты и комментарии к ним, в том числе и преподавательские. Таким образом, практические занятия способствуют апробации лекционных материалов и закреплению их на практике. По окончании практических занятий студенты должны овладеть навыком самостоятельного анализа социо-антропологических материалов.</p>
самостоятельная работа	<p>Организация самостоятельной работы студента предполагает в качестве своей цели формирование самостоятельного мышления и выработку умения самостоятельного обучения. Основаниями отбора содержания самостоятельной работы являются ФГОС 3+, источники самообразования (литература, опыт, самоанализ), индивидуально-психологические особенности студентов (социальность, интеллект, мотивация). Самостоятельная работа проводится под контролем преподавателя в форме плановых консультаций и форм отчетности.</p> <p>СРС включает следующие виды работ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Чтение списка основной и дополнительной литературы - Внеаудиторная самостоятельная работа студента по подготовке к тестовым заданиям - Написание реферата и его презентация Подготовка к зачету <p>По результатам осуществления СРС применяются следующие виды контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Входной контроль - Текущий контроль - Тест

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	<p>Подготовка студентов к экзамену (зачету) включает три стадии: самостоятельная работа в течение учебного года (семестра); непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену (зачету); подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.</p> <p>Подготовку к экзамену (зачету) необходимо целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену (зачету), чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен (зачет). Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.</p> <p>Литература для подготовки к экзамену (зачету) обычно рекомендуется преподавателем. Она также может быть указана в программе курса и учебно-методических пособиях.</p> <p>Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену (зачету), нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену (зачету) учебники и учебные пособия, рекомендованные Министерством образования и науки.</p> <p>Основным источником подготовки к экзамену (зачету) является конспект лекций. Учебный материал в лекциидается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.</p> <p>Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.</p> <p>В ходе подготовки к экзамену (зачету) студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных юридических проблем. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену (зачету) должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.</p>

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.19 Деловой и профессиональный этикет в туристской
деятельности*

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: 2025

Основная литература:

Дусенко С.В. Этика и этикет в профессиональной деятельности сферы туризма и гостеприимства: учебное пособие. - М., 20XX. - Рекомендуется указать актуальное издание, имеющееся в библиотеке в количестве не менее 25 экз. на 100 обучающихся.

Дополнительная литература:

Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - М., 20XX. - Рекомендуется указать актуальное издание.

Коллектив авторов. Особенности делового этикета в турииндустрии: учебно-методическое пособие. - 2013. - 64 с

*Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.19 Деловой и профессиональный этикет в туристской
деятельности*

**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: 2025

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 Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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.

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.