

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

04

2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

По направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Магистерская программа: «Управление гостиничным хозяйством»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Этика делового общения» по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело «Управление гостиничным хозяйством» – 33 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Этика делового общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558, с изменениями и дополнениями от 17.06.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:

доктор экон. наук, доцент Пяткова Н.П.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела _____ Свиридова Н.Д.

Переутверждена: « » _____ 2023 г., протокол № _____

Согласована (для обеспечивающей кафедры):
Переутверждена: « » _____ 2023 года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института _____ Резник А.А.

© Пяткова Н.П., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – заключается в формировании у будущих специалистов индустрии гостеприимства профессиональной этики и этикета, целостного представления о деловом общении в гостиничной индустрии, способах развития коммуникативных навыков конструктивного общения, этических и психологических особенностей воздействия на оппонента в процессе речевого акта, грамотном оформлении основной документации, необходимой в практике работников гостиничной сферы.

Задачами данного курса является получение студентами:

знаний особенностей стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции и стиля делового общения, информационно-коммуникационные технологий, ведения устных деловых переговоров; коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Знаний основ делового этикета и делового протокола

умений вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках, проектирования объектов профессиональной деятельности с учетом современных технологий и новаций гостеприимства и общественного питания;

навыков владения уважительного отношения взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; деловой переписки и ведения деловых переговоров, навыков внедрения и использования современных технологий и программ индустрии гостеприимства. Навыков и применение делового этикета, делового протокола.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Этика делового общения» входит в часть, дисциплин по выбору 1 (ДВ.1).

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства», «Профессиональные коммуникации на иностранном языке», «Инновационные технологии в гостиничной деятельности».

Курс «Этика делового общения» является необходимой для освоения универсальной и профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК - 5	УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия	знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп; культурные традиции мира, включая мировые религии, философские и этические учения; основы делового этикета и делового протокола уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; владеть: навыками и уважительного отношения взаимодействия с различными социокультурными группами.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	108 (3 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	56	4
Лекции	7	2
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	14	2
Лабораторные работы	-	
Курсовая работа (курсовой проект)	-	
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	
Самостоятельная работа студента (всего)	87	104
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Основные понятия этики делового общения. Понятие этики. Этика и мораль. Общение. Деловое общение. Этические нормы в деловом общении. Современные взгляды на место этики в деловом общении.

Тема 2. Средства общения. Вербальные и невербальные средства общения. Невербальные средства общения. Организация вербального взаимодействия. Речевая коммуникация. Этикет, соблюдаемый в письмах.

Тема 3. Формы делового общения. Основные характеристики делового общения. Культура делового общения. Хорошие манеры. Формы делового общения.

Тема 4. Речевая культура делового человека. Компоненты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Деловой этикет. Основы речевой этики.

Тема 5. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов. Официально-деловой стиль. Функции, типы официального документа. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Новые тенденции в практике русского делового письма.

Тема 6. Деловая этика. Профессиональная этика. Этика личности и корпоративная этика. Деловое общение в рабочей группе.

Тема 7. Понятия и значение делового этикета и протокола. История этикета. Основные принципы делового этикета. Особенности и значение делового этикета. Деловой протокол поведения в различных условиях обстановки.

Тема 8. Культура обслуживания. Понятие культуры сервиса. Стандарты гостиничного обслуживания. Хартия общения. Личностные качества работников гостиниц. Служебный этикет.

Тема 9. Национальные особенности делового общения. Этикет в странах юго-восточной азии, США, Европы, скандинавских стран.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Основные понятия этики делового общения.	3	2
2.	Средства общения. Вербальные и невербальные средства общения.		
3.	Формы делового общения.		
4.	Речевая культура делового человека		
5.	Официально-деловая письменная речь.	4	
6.	Деловая этика.		
7.	Понятия и значение делового этикета и протокола.		
8.	Культура обслуживания.		
9.	Национальные особенности делового общения		
Итого:		7	2

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Основные понятия этики делового общения.	2	2
2.	Средства общения. Вербальные и невербальные средства общения.		
3.	Формы делового общения.	2	
4.	Речевая культура делового человека		
5.	Официально-деловая письменная речь.	2	
6.	Деловая этика.	2	
7.	Понятия и значение делового этикета и протокола.	2	
8.	Культура обслуживания.	2	
9.	Национальные особенности делового общения	2	
Итого:		14	2

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Основные понятия этики делового общения.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации,	9	12
2.	Средства общения. Вербальные и невербальные средства общения.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации,	9	12
3.	Формы делового общения.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	9	12
4.	Речевая культура делового человека	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации,	10	12
5.	Официально-деловая письменная речь.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации,	10	12
6.	Деловая этика.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации,	10	12
7.	Понятия и значение делового этикета и протокола.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	10	12

8.	Культура обслуживания.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации,	10	10
9.	Национальные особенности делового общения	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации,	10	10
Итого:			87	104

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Этика делового общения» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального

содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущими лекционные и практические занятия по дисциплине в следующих формах:

письменные домашние задания;

практические задания;

устный опрос.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы и методы контроля, позволяющие оценить результаты обучающихся по данной дисциплине.

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме письменного зачета – зачета с оценкой (включает в себя ответ на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по национальной шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (зачет с оценкой)	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М. : Издательский центр «Академия», 2010. — 000 с.
2. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3, 1500 экз. «<http://znanium.com>»
3. Дипломатическое и деловое общение: библиографический указатель / Научная библиотека МГИМО МИД России им. И.Г. Тюлина. – М., 2018. – 25 с.
4. Самыгин С.И. Деловое общение = Рекомендовано ГОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного пособия для студентов впо, обучающихся по специальности "Антикризисное управление", направлению "Менеджмент", "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" : Учебное пособие . - 3-е изд., стереотип. - М. : Кнорус, 2012. - 436 с.
5. Энджел Д.Ф. Этикет. - М.: Цитадель-Триада, 2000. - 456 с.
6. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов — М., 2004.

7. Алехина И. Имидж и этикет в бизнесе. — М., 2003.
8. Пиз А. Язык телодвижений. — Новгород, 1992.
9. Афанасьев И. Деловой этикет. — Киев, 1998.
10. Безруких М.М. Я и другие Я, или Правила поведения для всех. — М., 1991.
11. Большая книга по этикету / под ред. А. П. Дашкова. — М., 2004.
12. Борисова Н.Н. Хочу на бал! Практическое руководство для организаторов, хореографов и участников современных балов. — М., 2004.
13. Васильева А.Н. Основы культуры речи. — М., 1990.
14. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Язык и культура. — М., 1990.
15. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Дом бытия русского языка. — М., 1991.
16. Виноградов В.В. Проблемы литературных языков и закономерности их образования и развития. — М., 1967.
17. Вольф И. Современный этикет. — М., 1996.

б) дополнительная литература

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов - М.: «Ось-89», 1997. - 240 с.
2. Кузнецов И.Н. Все об этике. - Мн.: Книжный дом, 2004. - 672 с.
3. Кузнецов И.Н. Современный этикет. Третье издание. - М.: ИТК Дашков и К, 2006. - 496 с.
4. Кюнг П.А. Этикет деловой встречи. // Справочник секретаря и офис - менеджера, 2004, №12.
5. Масленников Р.М. Особенности межнационального общения. // Справочник секретаря и офис - менеджера. - 2005, №4.
6. Сухарев В.А., Сухарев М.В. Психология народов и наций. Д.: Сталкер, 1997. - 203 с.

в) методические рекомендации:

1. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине «Этика делового общения» для магистрантов 6 курса направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (магистерская программа «Управление гостиничным хозяйством») / Л.А. Степанюга, ст. преподаватель.

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Этика делового общения» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

9. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Этика делового общения»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК - 5 Способен следовать этическим нормам в профессиональной деятельности гостеприимства и общественного питания	Пороговый	знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп; культурные традиции мира, включая мировые религии, философские и этические учения; основы делового этикета и делового протокола;
Основной		Базовый	уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками и уважительного отношения взаимодействия с различными социокультурными группами

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	УК-5	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия	Тема 1. Основные понятия этики делового общения. Тема 2. Средства общения. Вербальные и невербальные средства общения. Тема 3. Формы делового общения. Тема 4. Речевая культура делового человека. Тема 5. Официально-деловая письменная речь. Тема 6. Деловая этика. Тема 7. Понятия и значение делового этикета и протокола. Тема 8. Культура обслуживания. Тема 9. Национальные особенности делового общения	4

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
2.	УК-5 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские этические учения), в зависимости от среды взаимодействия	знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп; этапы исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; владеть: навыками и уважительного отношения взаимодействия с различными социокультурными группами.	Тема 1. <i>Основные понятия этики делового общения.</i> Тема 2. <i>Средства общения. Вербальные и невербальные средства общения.</i> Тема 3. <i>Формы делового общения.</i> Тема 4. <i>Речевая культура делового человека.</i> Тема 5 <i>Официально-деловая письменная речь.</i> Тема 6. <i>Деловая этика.</i> Тема 7. <i>Понятия и значение делового этикета и протокола.</i> Тема 8. <i>Культура обслуживания.</i> Тема 9. <i>Национальные особенности делового общения.</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые задания

(пороговый уровень)

Вопросы для обсуждения (индивидуальное задание)

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор относительно вопросов:

1. Приведите известные Вам определения коммуникации.
2. Теории межкультурных коммуникаций.
3. Структура межкультурных коммуникаций
4. Основные формы коммуникации.
5. Межличностная коммуникация.

6. Модели коммуникационных процессов (процесс кодирования-декодирования информации).
7. Символический характер коммуникации.
8. Симметричность, одновременность и непрерывность коммуникации. Неосознанный характер процесса коммуникации.
9. Каналы коммуникации. Основные аспекты и цели коммуникации.
10. Понятие и сущность культуры. Элементы культуры. Функции культуры.
11. Основные модели культурных различий. Культура и поведение. Понятия культурной нормы и культурной ценности.
12. Динамика и комплексность культуры. Оппозиция «свой-чужой» и культурная идентичность. Динамика культуры: источники и механизмы изменений культуры. Культура и поведение. Культура и ценности.
13. Приведите известные Вам определения культуры. Как их можно классифицировать? Какие авторы предложили эти определения?
14. Какое из определений культуры Вам наиболее близко? Обоснуйте свой выбор.
15. Разнообразие культурных картин мира.
16. Источники культурных и групповых различий.
17. Сходство и различие понятий «социализация» и «интеркультурация».
18. Формы межкультурной коммуникации (косвенная, непосредственная или опосредованная). Факторы, способствующие межкультурной коммуникации и затрудняющие её.
19. Детерминанты межкультурной коммуникации (отношение к природе, времени, пространству, общению, личной свободе, природе человека). Связь межкультурной коммуникации с другими науками: антропологией, социолингвистикой, страноведением и лингвострановедением, культурологией.
20. Роль фоновых знаний в межкультурной коммуникации. Языковые реалии. Понятие «обоюдного кода».
21. Виды коммуникации Культура и язык. Картина мира: понятие, формы существования, основные характеристики, проблемы отражения картины мира в языке. Языковая и концептуальная картина мира.
22. Речевые стратегии и способы ведения дискурса в разных культурах. Частотность использования тех или иных речевых актов и языковые способы их реализации. Оценка коммуникативных действий со стороны участников коммуникации.
23. Основные виды коммуникации: межличностная, внутригрупповая, массовая, межкультурная.
24. Этико-правовой аспект массовой коммуникации.
25. Эффективность коммуникации и факторы, влияющие на нее (понятие успешной коммуникации. Личностные факторы коммуникации. Ситуационные факторы коммуникации).
26. Модели культурно-коммуникативной вариативности: концепция «культурной грамматики» Э.Т. Холла, параметрическая модель культуры Г. Хофстеде и др. Критерии описания культур.
27. Модели восприятия времени: монохронные и полихронные культуры; линейная, гибкая и круговая модели.
28. Механизм формирования предрассудков. Типы предрассудков. Корректировка и изменение предрассудков.
29. Толерантность как результат межкультурной коммуникации.
30. Этноспецифика делового этикета. Организация и проведение встреч международного уровня (деловые переговоры, интервью, брифинги, пресс-конференции и т.д.).
31. Национальные культуры Востока и Запада
32. Русский тип культуры (характерные черты и особенности)

33. Национальные культуры и процесс глобализации. Этноцентризм и культурный релятивизм.
34. Этнические стереотипы как источник информации о национальном характере.
35. Межкультурный аспект массовой коммуникации.
36. Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Индивидуальное задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Индивидуальное задание представлено на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Индивидуальное задание представлено на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Индивидуальное задание представлено на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Индивидуальное задание представлено на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

2. Разноуровневые задания (творческое задание) и тестовые задания (базовый уровень)

2.1. Творческое задание

Исправьте ошибку, если данная ситуация не соответствует истине.

- На банкетном приеме хозяйка банкета посадила с собой свою лучшую подругу. А почетный гость сел слева от хозяина.
- Руководитель компании решил организовать банкет в честь юбилея своего предприятия. За четыре дня до банкета он пришел в ресторан, чтобы договориться об организации приема.
- Официант принес заказ в номер клиенту. Увидев, что у гостя плохое настроение, начал рассказывать ему анекдоты, пытаясь развеселить. Ведь хорошее настроение — залог успеха работы гостиницы.
- Во время ужина в ресторане, гость, сидя за столиком, закурил сигарету и попросил официанта принести пепельницу.
- На банкете женщины сели за стол после того, как свои места заняли их мужья.
- Директор компании получил приглашение на официальный торжественный прием — ужин. Поскольку ему в этот день необходимо было срочно вылететь на экстренное совещание в другой город, он отправил на прием своего заместителя.
- Клиент сделал заказ в ресторане. Первое, что ему подали — овощной салат, затем принесли вино, мясную нарезку, сыр, салат из грешка.

8. Первыми за стол садятся женщины, а мужчины помогают им сесть. Женщины не должны сидеть в конце столов, они сидят между мужчинами. После окончания банкета первыми из-за стола встают мужчины, чтобы помочь женщинам встать.).

9. Гости были оповещены о завтраке с шампанским. В приглашении была указана форма одежды и время.

10. При приеме заказа на обслуживание в номере, официант записал следующую информацию: номер комнаты, количество обслуживаемых гостей, подробное меню, время подачи заказа.

11. Клиент заказал в номер английский завтрак, ему принесли кофе, мед и овсянку.

12. К белому вину гостям подали бифштекс из говядины, затем — шампанское и фрукты.

2.2.Творческое задание

Найдите и исправьте ошибки, допущенные автором заявления.

Директору
тов. Иванову П. Т.
от Петрова А. П.

Заявление

Очень прошу отпустить меня в отпуск, т. к. у меня сложные семейные обстоятельства.

Инспектор Петров А. П.

2.3.Творческое задание.

Определите в каких письмах могут быть данные фразы.

1. Сообщаем вам, что документы в архив на хранение не поступали.
2. Просим вас оказать содействие в выделении арендных помещений.
3. Организация «Х» гарантирует прием на работу выпускника вашего университета.
4. Просим вас принять участие в работе конференции.
5. Направляем вам на рецензию данные предложения.

2.4.Творческое задание.

Какая реакция может быть на следующие письма?

1. «В связи с этим, убедительно прошу Вас не отказать мне в любезности, сообщить хотя бы кратко, какое содержание должен иметь отчет...».
2. «Направляем вам откорректированный вариант проекта нового положения. Просим рассмотреть и по возможности утвердить».
3. «Институт просит Вас отправить методические разработки, которые, по-видимому, будут полезны в работе...».

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3.2. Тестовые задания (высокий уровень)

Согласны ли Вы со следующими высказываниями?

1. Классическим приветствием в Китае является низкий поклон в знак уважения.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
2. В исламских странах нельзя сидеть с вытянутыми ногами, показывая подошвы сидящим напротив людям.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
3. В США дают чаевые даже в тех случаях, когда недовольны едой или обслуживанием.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
4. Если вы в Испании идете в ресторан со своими деловыми партнерами, то каждый платит за себя, чтобы не быть обязанным другим.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
5. После обеда в Китае принято очень быстро встать и уйти.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
6. Чтобы высказаться, в Израиле не нужно дожидаться, пока ваш собеседник сделает паузу, разрешается прерывать собеседника.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
7. Если вы в странах Америки, в которых говорят на испанском языке, в ответ на ваше предложение услышите «маньяна» («завтра»), это означает явный отказ, сформулированный в любезной форме.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
8. Женщинам воспрещен вход в мечети.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
9. В Японии на деловых встречах сначала приветствуют мужчин.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
10. В знак окончания обеда китайский деловой партнер втыкает палочки в рис.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
11. В Иране от гостей ждут подарков, привезенных ими с родины, и рады, когда получают вина, изготовленные в долине реки Майн.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
12. В США не принято надевать джинсы на деловые переговоры.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
13. Люди буддистской веры не любят, когда прикасаются к их голове.
Правильно ☐. Неправильно ☐.

14. Мусульмане должны читать молитву три раза в день.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
15. Даже при очень кратких переговорах в США необходимо представлять сопровождающих вас лиц.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
16. В Великобритании сдержанное высказывание считается хорошим тоном.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
17. В арабских странах объятия мужчин и женщин на публике возможны только для супружеских пар.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
18. В Чили пунктуальности при деловых встречах придается большое значение.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
19. Если в Венгрии сразу же представляются по имени, это воспринимается как знак близкой дружбы.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
20. В Тунисе запрещено употреблять алкогольные напитки даже лицам, которые не исповедуют ислам.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
21. В Чешской Республике прямой взгляд в глаза является выражением искренности.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
22. Рукопожатие в знак приветствия не получило широкого распространения среди белого населения Южной Африки.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
23. В Испании только после светской беседы и обмена новостями личного характера переходят к обсуждению дел.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
24. В Скандинавских странах различиям в социальной иерархии не придается большого значения.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
25. В качестве подарка в России может использоваться водка.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
26. В Польше католицизм является наиболее распространенным вероисповеданием.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
27. Символы статуса играют в Нидерландах важную роль.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
28. В Марокко не принято есть правой рукой, так как она считается нечистой.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
29. Титулы играют в Австралии большую роль для правильной оценки иерархических отношений.
Правильно ☐. Неправильно ☐.
30. В Азии при приветствии рукопожатием руку не следует сжимать слишком сильно.
Правильно ☐. Неправильно ☐.

Ответы

1. Неправильно. Это принято в Японии, а не в Китае, где в знак приветствия кивают головой. Однако в общении с иностранными деловыми партнерами принято легкое рукопожатие.
2. Правильно. Ноги считаются нечистыми, поэтому выставлять напоказ подошвы чрезвычайно невежливо. Во многих буддистских странах это также воспринимается как невежливое поведение.

3. Правильно. Но в таких случаях достаточно 10 % от общей суммы. Во время еды необходимо показать ваше недовольство (это уместно сделать совершенно спокойным тоном), и персонал предпримет все меры для устранения недостатков.
4. Неправильно. В Испании, как и во многих других странах, отдельные счета совершенно неприемлемы. Принимающая сторона платит за всех. Если вы часто ходите в ресторан, например с друзьями или коллегами, то счета могут оплачивать все поочередно. Существует также возможность, когда каждый кладет свою долю оплаты на предназначенную для этого тарелку.
5. Правильно. Во время еды не следует спешить, но для китайцев покажется странным уютно посидеть после обеда. Если вы совместно с деловыми партнерами хотите предпринять что-либо подобное, то уместно сделать это в другом месте.
6. Правильно. Между выступлениями во время дискуссии не обязательно делать паузы. Выступления часто прерываются репликами, что не считается невежливым. Такое поведение в Израиле не имеет негативного оттенка перебивать собеседника.
7. Неправильно. Обычно отказ не выражается резко словом «нет», а делается в более любезной форме. «Маньяна» («завтра») означает только то, что сейчас не хотят обсуждать ваше предложение, возможно, это будет завтра или на следующей неделе.
8. Неправильно. В большинстве стран мечети открыты и для женщин, но находясь там, они должны надеть на голову платок.
9. Неправильно. В Японии сначала приветствуют лицо самого высокого ранга. Таким лицом может быть и женщина, хотя это, скорее, исключение.
10. Неправильно. Втыкать палочки в рис во время обеда запрещено.
11. Неправильно. Если люди рады знаку внимания в виде небольшого подарка, то это не значит, что они ждут подарков, а из-за запрета на употребление алкоголя вино в качестве подарка вообще неуместно.
12. Правильно. Джинсы совершенно не подходят в качестве одежды для переговоров.
13. Правильно. Голова считается священной частью тела, поэтому ее касаться нельзя. Такие прикосновения воспринимаются как чрезвычайно неприятные.
14. Неправильно. Кораном предписано, чтобы верующие читали молитву пять раз в день.
15. Правильно. Даже во время кратких переговоров считается невежливым не представлять сопровождающих лиц.
16. Правильно. Слишком самоуверенное отношение к делу выглядит не очень хорошо. Искусством высказываться сдержанно вы сможете добиться больших успехов у британских партнеров.
17. Неправильно. Объятия мужчин и женщин на публике производят неприятное впечатление.
18. Правильно. Отношение к времени в Центральной и Южной Америке достаточно гибкое, но в Чили при деловых встречах пунктуальность необходима.
19. Правильно. Обращение по имени, как правило, принято между очень хорошими давними друзьями.
20. Неправильно. В Тунисе не существует запрета на алкоголь.
21. Неправильно. Во время беседы смотрят друг другу в лицо и в глаза не так долго, как в Германии.
22. Правильно.
23. Правильно. Если сразу начать с обсуждения дел, то это будет выглядеть странно.
24. Правильно. Конечно, существуют иерархические различия, но они не подчеркиваются, а скрываются.
25. Неправильно. Для подарка лучше подходят другие спиртные напитки.
26. Правильно. Более 90 % населения исповедует католическую веру.
27. Неправильно. Принципы равенства играют важную роль, поэтому символы статуса не принято подчеркивать.
28. Неправильно. Левая рука считается нечистой.

29. Неправильно. Иерархические различия в Австралии считаются несущественными, а титулы указываются крайне редко.
30. Правильно. Приветствие сильным рукопожатием в Азии считается агрессивным и воспринимается как запугивание.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестовое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Творческое задание (высокий уровень)

Ответьте «да» или «нет».

- Можно ли прервать беседу двух людей, чтобы представить третьего?
 - На официальных приемах хозяйка и хозяин дома всегда стоят возле дверей и здороваются за руку с каждым гостем?
 - Надо ли представлять гостя, который только что пришел тому, кто собрался уходить?
 - Женщину никогда не представляют мужчине?
 - Когда женщину представляют кому-нибудь на расстоянии, ей нужно встать?
 - Мужчина обязан всегда вставать, когда в помещение заходит знакомая женщина и стоять до тех пор, пока она сядет или отойдет от него?
 - Младшего по возрасту представляют старшему?
 - Начальника всегда представляют подчиненному?
 - Может ли мужчина разговаривать с женщиной сидя, если она при этом стоит?
 - Приветствуя знакомую женщину на улице, мужчина должен снять головной убор?
 - Если приветствие сопровождается рукопожатием, мужчина должен снять перчатку? А женщина?
 - Можно ли в знак приветствия целовать руку женщине на улице?
 - На улице первым кланяется проходящий мужчина стоящему?
 - Мужчина первым приветствует женщину, которая его обгоняет?
 - Можно ли целовать даме руку в Великобритании (Германии, России, Скандинавии, Франции, США, Японии)?
 - Входя в комнату, где сидят подчиненные:
 - руководитель здоровается первым?
 - сотрудники отвечают на приветствие?
 - все встают?
 - Когда вы входите в комнату учреждения, вы должны стучаться в дверь?
 - Когда вы входите в незнакомый офис, сначала надо подать свою визитную карточку, затем представиться?
 - Мужчина может подать руку женщине первым при приветствии?
 - Младшая по возрасту женщина протягивает первой руку старшей?
- Руководитель — подчиненному?
- Во время приветствия во рту не должно быть сигареты (жвачки)?
 - Всегда ли при приветствии необходимо говорить «Доброе утро»,

«Здравствуйте»? Делать легкий кивок головой и слегка улыбаться?

23. Если, войдя в комнату, вы обменялись рукопожатием с одним человеком, надо ли приветствовать рукопожатием всех остальных?
24. Можно ли на дружеской вечеринке называть друг друга по имени отчеству?
25. Может ли приказ быть в устной форме?
26. Можете ли вы принять другое приглашение, если от одного вы уже отказались?
27. Можем ли мы ответить визитной карточкой на официальное приглашение?
28. Немцы делают комплименты только женщинам?
29. Для англичанина важно, как вы владеете его родным языком? А для японца?
30. Если вы идете с друзьями в кино, а билеты у вас. Если друг один — вы пойдете вперед? Если их двое-трое, вы тоже проходите вперед?

Оценочные средства для промежуточной аттестации(зачет)

Вопросы к зачету

1. Этика: предмет, определение.
2. Мораль, нравственность.
3. Структура морали.
4. Виды этики.
5. Основные концепции этики.
6. Моральные стандарты: интегральная теория социальных контрактов.
7. Моральные стандарты: телеологические принципы.
8. Моральные стандарты: деонтологические принципы.
9. Этика деловых отношений. Принципы этики деловых отношений.
10. Макроэтика и микроэтика. Принципы
11. Основные проблемы этики деловых отношений.
12. Формирование нравственного поведения.
13. Управляющая и официальная идеология.
14. Уровни нравственного развития.
15. Формирование этических установок в деловых отношениях.
16. Этика и социальная ответственность организаций.
17. Аргументы «за» и «против» социальной ответственности организаций.
18. Корпоративная культура и корпоративная этика.
19. Этические нормы организации.
20. Этика руководителя.
21. Этические принципы хорошего подчиненного.
22. Этика решения спорных вопросов.
23. Факторы этических решений
24. Принятие этических решений.
25. Формы этического делового общения.
26. Виды деловой беседы.
27. Проведение деловой беседы.
28. Виды совещаний.
29. Проведение совещания.
30. Применение комплимента в деловом общении.
31. Применение критики в деловом общении.
32. Основные приёмы аргументации.
33. Общение с конфликтной личностью.
34. Отклоняющееся поведение.
35. Деловой этикет.
36. Основные проблемы внедрения этики деловых отношений в России.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации

Шкала оценивания (зачет с оценкой)	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

Список литературы

а) основная литература

1. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М. : Издательский центр «Академия», 2010. — 000 с.
2. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3, 1500 экз. «<http://znanium.com>»
3. Дипломатическое и деловое общение: библиографический указатель / Научная библиотека МГИМО МИД России им. И.Г. Тюлина. – М., 2018. – 25 с.
4. Самыгин С.И. Деловое общение = Рекомендовано ГОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного пособия для студентов впо, обучающихся по специальности "Антикризисное управление", направлению "Менеджмент", "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" : Учебное пособие . - 3-е изд., стереотип. - М. : Кнорус, 2012. - 436 с.
5. Энджел Д.Ф. Этикет. - М.: Цитадель-Триада, 2000. - 456 с.

6. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов — М., 2004.
7. Алехина И. Имидж и этикет в бизнесе. — М., 2003.
8. Пиз А. Язык телодвижений. — Новгород, 1992.
9. Афанасьев И. Деловой этикет. — Киев, 1998.
10. Безруких М.М. Я и другие Я, или Правила поведения для всех. — М., 1991.
11. Большая книга по этикету / под ред. А. П. Дашкова. — М., 2004.
12. Борисова Н.Н. Хочу на бал! Практическое руководство для организаторов, хореографов и участников современных балов. — М., 2004.
13. Васильева А.Н. Основы культуры речи. — М., 1990.
14. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Язык и культура. — М., 1990.
15. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Дом бытия русского языка. — М., 1991.
16. Виноградов В.В. Проблемы литературных языков и закономерности их образования и развития. — М., 1967.
17. Вольф И. Современный этикет. — М., 1996.

б) дополнительная литература

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов - М.: «Ось-89», 1997. - 240 с.
2. Кузнецов И.Н. Все об этике. - Мн.: Книжный дом, 2004. - 672 с.
3. Кузнецов И.Н. Современный этикет. Третье издание. - М.: ИТК Дашков и К, 2006. - 496 с.
4. Кюнг П.А. Этикет деловой встречи. // Справочник секретаря и офис - менеджера, 2004, №12.
5. Масленников Р.М. Особенности межнационального общения. // Справочник секретаря и офис - менеджера. - 2005, №4.
6. Сухарев В.А., Сухарев М.В. Психология народов и наций. Д.: Сталкер, 1997. - 203 с.

в) методические рекомендации:

2. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине «Этика делового общения» для магистрантов 6 курса направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (магистерская программа «Управление гостиничным хозяйством») / Л.А. Степанюга, ст. преподаватель.

г) интернет-ресурсы:

3. Научная электронная библиотека Elibrary — Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
4. Справочная правовая система «Консультант Плюс» — Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
5. Научная библиотека имени А. Н. Коняева — Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary — Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» — Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева — Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)