

Министерство образования и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Международный колледж сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОП.10 Профессиональная этика
по специальности среднего профессионального образования
38.02.04 Коммерция (по отраслям)
по программе подготовки специалистов среднего звена
(базовая подготовка)

Форма обучения - очная

Квалификация – менеджер по продажам

Нормативный срок обучения – 2 года 10 месяцев

На базе основного общего образования

Профиль получаемого профессионального
образования- социально-экономический

Казань
2022

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР
 О. Р. Скальская
« 5 » 09 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12 Профессиональная этика составлена на основе: Приложения 4 информационно-методического письма «Об актуальных вопросах развития среднего профессионального образования, разрабатываемых ФГАУ «ФИРО» от 11.10.2017 г. № 01-00-05/925, «Рекомендаций по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования», рекомендованных Департаментом государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и дополнительного профессионального образования Министерства образования и науки Российской Федерации, письмо директора Департамента Н.М. Золотаревой от 17.03.2015 г. № 06-259, «Примерной программы общеобразовательной учебной дисциплины, рекомендованной ФГАУ «Федеральный институт развития образования» (протокол № 3 от 21 июля 2015 г.).

Организация разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Международный колледж сервиса».

Разработчик: преподаватель ГАПОУ «Международный колледж сервиса» Пфейфер Нина Владимировна _____


Рассмотрена и утверждена на заседании методической группы сервисного направления

Протокол № 1 от « 5 » 09 2022 г.

Руководитель группы _____ Газизуллина С.А.

2

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.10 «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.10 «Профессиональная этика» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 38.02.04 Коммерция (по отраслям) по программе подготовки специалистов среднего звена (базовая подготовка).

Профиль получаемого профессионального образования – социально-экономический.

1.2. Результаты освоения дисциплины направлены на формирование общих компетенций (далее - ОК), профессиональных компетенций (далее - ПК) и личностных результатов реализации программы воспитания (далее - ЛР).

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп.

Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности

ЛР 16. Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии.

ЛР 17. Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.

ЛР 18. Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм.

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации

ЛР 20. Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями

ЛР 23. Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому, кто в ней нуждается.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.10 «Профессиональная этика» обеспечивает достижение следующих результатов:

Код ¹ ОК, ПК ЛР (указываются только коды)	Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ПК 1.1 ЛР 1 ЛР 2 ЛР 3 ЛР 4 ЛР 7 ЛР 8 ЛР 9 ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 20 ЛР 23	знать: принципы профессиональной этики; категории этики в сфере услуг; основы культуры речевого взаимодействия, этики беседы, слушательской культуры, нормы конструктивной критики, этику общения по телефону; этику и психологию делового общения, особенности невербального поведения, этику поведения в конфликте; этику делового контакта, этику поведения с работодателем, этику отношений с сослуживцами, руководством, подчиненными, клиентами, факторы, определяющие качество корпоративной культуры и морально-психологического климата в организации, особенности этикета работников сферы услуг.	уметь: применять принципы и правила деловой этики и делового этикета; соблюдать требования этики и культуры речи при устном взаимодействии; пользоваться приемами самоконтроля поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы поведения в отношении коллег, руководства, подчиненных, клиентов, посетителей; отбирать наиболее приемлемые элементы для формирования имиджа делового успешного работника.

1.4. Реализация содержания учебной дисциплины имеет межпредметные связи с дисциплиной – технология планирования профессиональной карьеры.

¹ Приводятся только коды компетенций общих и профессиональных для освоения которых необходимо освоение данной дисциплины; также приводятся коды личностных результатов реализации программы воспитания и с учетом особенностей профессии/специальности.

Для лучшего усвоения учебного материала его изложение необходимо проводить с применением технических средств обучения, видео-, аудиоматериалов, современных программ компьютерного проектирования.

Курс обеспечен методическими пособиями и указаниями к выполнению практических работ.

1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа,

в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

2. Структура и содержание учебной дисциплины ОП.10 «Профессиональная этика»

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>72</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>48</i>
в том числе:	
лекции	<i>48</i>
практические занятия	<i>0</i>
контрольные работы	<i>0</i>
курсовая работа (проект) (<i>если предусмотрено</i>)	<i>0</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>24</i>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.10 «Профессиональная этика»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов
1	2	3	4	5
Введение	Содержание учебного материала	2	2	ОК 1 ОК 6 ЛР 4
	Предмет. Структура дисциплины. Задачи курса. Актуальность учебного курса в профессиональной подготовке специалиста. Понятия «этика», «мораль», «нравственность».			
Тема 1. Понятие об этической культуре работающих в сфере быта и услуг	Содержание учебного материала	2	2	ОК 6 ЛР 4 ЛР 17
	Понятие коммуникативной, этической, социально-личностной, профессиональной компетенции. Важность умения управлять психическим состоянием, психическими процессами, применения этических и этикетных норм в процессе профессионального взаимодействия.			
Тема 2. Принципы профессиональной этики и этикета	Содержание учебного материала	2	2	ОК 6 ОК 4 ОК 8 ЛР 8 ЛР 17
	Принципы профессиональной этики Определение профессиональной этики. Специфика профессиональной этики. Принципы профессиональной этики как фундаментальные представления, убеждения, направляющие поведение работников. Принципы моральной ответственности перед руководством, сослуживцами, клиентами.			

	Уважение. Справедливость. Право каждого на самореализацию. Способствование развитию организации. Доверие к коллегам.			
	Деловой этикет. Принципы делового этикета. Этичность. Целесообразность предписаний делового этикета. Консерватизм делового этикета. Эффективность делового этикета. Уважение свобод партнера, коллеги, клиента.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся:	2	3	
	Описать значение принципов этики в профессиональной деятельности специалистов по коммерции. Соотнести принципы профессиональной этики с практикой личного поведения, сформулировать выводы.			
Тема 3. Категории этики в сфере услуг	Содержание учебного материала	2	2	ОК 4 ОК 6 ОК 7 ПК 2.1 ЛР 2 ЛР 7 ЛР 17
	Определение этики. Понятие этической категории. Добро. Зло. Благо. Совесть. Долг. Справедливость. Честь. Достоинство. Ответственность. Смысл жизни. Счастье. Доброжелательность и радушие. Приветливость и вежливость. Обходительность и любезность. Сдержанность. Тактичность. Мастерство. Умение пользоваться улыбкой. Дистанция общения.			
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3	
	Иллюстрировать категории этики в сфере услуг примерами из СМИ, личного опыта.			
Тема 4.	Содержание учебного материала	2	2	

Этика речи работника сферы сервиса	Требования к речи. Этика слушания Опора речи делового человека на принципы уважения, адекватности того, что воспринято. Требования к голосу говорящего. Требования к речи в зависимости от количественного состава аудитории общения. Интонация. Тон. Темп. Тембр. Требования к построению фраз. Правдивость, уместность, ясность и краткость речи. Этические нормы в процессе слушания.			ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 7 ОК 8
	Этика критики и похвалы Виды критики: конструктивная, деструктивная. Нормы конструктивной критики. Восприятие критики. Алгоритм конструктивной критики. Compliments.	2		ПК 1.1 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 7 ЛР 23
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3	
	Выполнение письменных и устных заданий. Подготовка публичного выступления на свободную тему. Работа над текстом. Анализ публичных выступлений студентов.			
Тема 5. Этика невербального поведения	Содержание учебного материала	2	2	ОК 3 ОК 6 ОК 7 ЛР 2 ЛР 17 ЛР 19
	Значение жестов для передачи и восприятия информации. Социокультурные барьеры на пути прохождения информации. Роль жестов в создании имиджа человека. Жесты как показатель психологических особенностей и эмоциональных состояний личности. Жесты как показатель культуры человека. «Сорные» средства невербального Этика невербального взаимодействия.			
	Интерпретация невербального поведения. Решение ситуационных задач	2		

	Самостоятельная работа обучающихся	2	2	
	Подобрать фото и рисунки, иллюстрирующие язык жестов, мимики, поз в деловых ситуациях. Использовать Интернет источники. Интерпретировать подборку материалов. Использовать уместные невербальные средства в личном общении, контролировать «сорные» невербальные сигналы.			
Тема 6. Морально-психологический климат в трудовом коллективе	Содержание учебного материала	2	2	ОК 1 ОК4 ОК 6 ПК 1.1 ЛР 2 ЛР 4
	Понятие морально-психологического микроклимата (МПК). Признаки слаженного коллектива. Условия формирования позитивного МПК. Формальная и неформальная структуры в трудовом коллективе как факторы, определяющие позитивный МПК. Последствия неблагоприятного МПК.			ЛР 4
	МПК как способ воспитания работников, новых или молодых специалистов. Роль руководителя в создании здорового МПК. Этическая ответственность работников.	2		ЛР 8 ЛР 17
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3	
	Привести пример здорового и нездорового МПК, аргументировать свой выбор.			
Тема 7. Этика конфликта	Содержание учебного материала	2	2	ОК 2 ОК 3 ОК 6 ОК 7
	Причины, повод, условия для конфликта. Конструктивные и деструктивные конфликты. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов в рамках профессиональной деятельности.			ПК 1.
	Стратегии поведения в конфликте в зависимости от значимости конфликта для конфликтующих сторон, в зависимости от уровня их взаимоотношений. Приспособление. Игнорирование.	2		ЛР 8 ЛР 17

	Компромисс. Сотрудничество. Соперничество. Этапы конструктивного разрешения конфликта.			ЛР 23
	Поведение с конфликтными клиентами Жалобы клиентов и конфликты с ними.	2		
	Рекомендации для бесконфликтного общения. Способы предотвращения конфликтов. Этические нормы поведения в конфликте.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3	
	Проанализировать конфликтную ситуацию по заданию. Подобрать примеры различных стратегий поведения в конфликте. Использовать рекомендации по конструктивному поведению в конфликте в личной практике.			
Тема 8. Корпоративная культура предприятия	Содержание учебного материала	2	2	ОК 1
	Понятие корпоративной культуры. Факторы, влияющие на корпоративную культуру. Функции корпоративной культуры. Роль руководящих работников в формировании корпоративной культуры. Отношение руководства к посетителям, акционерам и своим сотрудникам как показатель корпоративной культуры.			ОК 4 ОК 5 ПК 2.1 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 8 ЛР 23

	Ценности корпоративной культуры: получение прибыли при соблюдении взаимной выгоды предприятия и клиента; обеспечение высоких индивидуальных достижений сотрудников, достижение высокой производительности и внедрение прогрессивных технологий обслуживания, стимулирование активности и креативности работников; создание общей атмосферы удовлетворенности работой в организации, причастности к его достижениям.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3	
	Подготовка рефератов и устных сообщений с использованием различных информационных источников.			
Тема 9. Служебный этикет				
9.1 Дресс-код	Содержание учебного материала	2	2	ОК4
	Понятие имиджа делового человека. Стиль в одежде. Виды дресс-кода: «корпоративный дресс-код», «белый галстук», «черный галстук», «формальный», «полуформальный», «креативный черный галстук», «коктейль», «праздничный наряд». Характеристика требований к внешнему виду мужчины и женщины.			ОК 5 ОК 6 ЛР 2 ЛР 7 ЛР 16 ЛР 17 ЛР 19
	Самостоятельная работа обучающихся	4	2,3	
	Составление учебных презентаций по вопросам стиля одежды и видов дресс-кода. Использовать рекомендации по теме в практике личного поведения.			
9.2 Подарки в деловом мире	Содержание учебного материала	2	2,3	ОК4
	Роль визитных карточек в деловом мире. Виды визиток и требования к их оформлению. Сфера использования визитных карточек.			ОК 5 ОК 6 ЛР 2

	<p>Правила нанесения визитов: официальных и неофициальных.</p> <p>Подарки, принятые в деловой сфере. Повод для подарка. Условия, определяющие выбор подарка. Правила преподнесения и принятия подарка. Подарки клиентам, подчиненным, вышестоящим службам. Соотношение понятий «подарок» - «подношение» - «взятка».</p> <p>Преподнесение цветов. Выбор букета.</p> <p>Комплименты</p>			<p>ЛР 7</p> <p>ЛР 16</p> <p>ЛР 17</p> <p>ЛР 19</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Составить учебные презентации (ролики) по вопросам темы.</p>	2	3	
9.3 Бизнес-ланч, деловой ужин	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Создание неформальной обстановки для решения деловых вопросов. Требования к деловому завтраку, деловому обеду, деловому ужину. Регламент. Приглашение. Место встречи. Организация. Рассадка за столом. Поведение мужчины и женщины. Культура еды. Оплата. Благодарность.</p>	2	2	<p>ОК4</p> <p>ОК 5</p> <p>ОК 6</p> <p>ЛР 2</p> <p>ЛР 7</p> <p>ЛР</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Составить электронные презентации (ролики) по вопросам темы, использовать рекомендации по вопросам поведения в личной практике.</p>	2	3	<p>16</p> <p>ЛР</p> <p>17</p> <p>ЛР</p> <p>19</p>
9.4 Командировка	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Подготовка и оформление необходимой документации. Сборы в дорогу. Выбор необходимых вещей и их упаковка. Поведение в транспорте дальнего следования. Прибытие. Поведение в учреждении.</p>	1	2	<p>ОК4</p> <p>ОК 5</p> <p>ОК 6</p> <p>ЛР 2</p> <p>ЛР 7</p> <p>ЛР</p> <p>16</p>

				ЛР 17 ЛР 19
9.5 Протокол приема делегаций	Содержание учебного материала	3	2	
	Понятие делового протокола. Порядок встреч и проводов, проведение бесед, организация приемов. Размещение гостей в автомобиле, выход из автомобиля. Встреча в офисе. Деловой прием: встреча, размещение гостей, организация комфортных условий работы. Программа встречи.			ОК4 ОК 5 ОК 6 ЛР 2 ЛР 7 ЛР 16
	Виды деловых приемов (завтрак, обед, ужин), формы приемов (коктейль, фуршет, «шведский стол»). Требования к поведению. Организация проводов делегации.	2		ЛР 17 ЛР 19
	Самостоятельная работа обучающихся	2	2	
	Составление учебных презентаций по вопросам темы, работа с информационными источниками.			
Дифференцированный зачет	Задания по темам изученной дисциплины	2	2	
Всего (обязательная аудиторная учебная нагрузка):		48		
Всего (самостоятельная работа обучающегося):		24		
Всего (максимальная учебная нагрузка):		72		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. Условия реализации учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета общепрофессиональных дисциплин.

3.1.1 Оборудование кабинета общепрофессиональных дисциплин:

- учебные столы,
- посадочные места студентов
- доска ученическая,
- шкаф ученический,
- рабочее место преподавателя
- наглядные пособия, опорные конспекты, раздаточный материал.

3.1.2 Технические средства обучения:

- интерактивная доска,
- мультимедийный проектор,
- ноутбук,
- компьютерная техника для обучающихся, оснащенный необходимыми программами,
- источник бесперебойного питания,
- колонки.

3.2 Действующая нормативно-техническая документация:

- правила техники безопасности и производственной санитарии;
- инструкции по эксплуатации компьютерной техники.

3.3 Программное обеспечение:

- Операционная система Windows
- Microsoft Office 2010

3.4. Информационное обеспечение обучения

I. Основная литература:

1. Горбатов А.В., Елескина О.В. Деловая этика: Учебное пособие. - Кемерово: Кузбассвузиздат, 2020

II. Дополнительная литература:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений /учебное пособие для студентов, обучающихся по экономическим специальностям – М.: «Финасы и статистика», 2015
2. Введенская Л.А и др. Русский язык и культура речи /учебное пособие –Ростов н/Д: «Феникс», 2000
3. Кнышева Е.Н. Менеджмент /учебное пособие –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2006
4. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения : учеб. пособие для вузов – Ростов н/Д.: Феникс, 2006
5. Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник –М.: Форум:ИНФРА, 2004
6. Кукушин В.С. Деловой этикет/ учебное пособие для студентов, обучающихся по специальностям «Социальная работа», «Менеджмент» - М. – ростов н/Д.: «МарТ», 2003
7. Литвин А.Н. Деловой этикет –Ростов н/Д.:Феникс, 2002
8. Правила хорошего тона - М., 1993
9. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений – М.: «Академия», 2008
10. Голуб, Розенталь Секреты хорошей речи – М., 1993
11. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для НПО – М.: «Академия», 2002
12. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие – М.: «Академия», 2008

III. Электронные ресурсы

1. Коробкова С.Н. Этика делового общения: сборник практических задач/ Электронный ресурс –window.edu.ru
2. Скворцова В.Н. Профессиональная этика: Учебное пособие/Электронный ресурс – window.edu.ru
3. Скворцова С.Н. Этика делового общения: Текст лекций/Электронный ресурс – window.edu.ru
4. Солоницина А.А. Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие/Электронный ресурс – window.edu.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные знания, освоенные умения)	Элементы компетенций (ОК, ПК, ЛР)	Формы и методы контроля и оценки
<p>умения: применять принципы и правила деловой этики и делового этикета;</p>	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</p> <p>ЛР 2. - <i>оценка собственного продвижения, личностного развития;</i> - <i>соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;</i> - <i>конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</i> - <i>демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа</i></p> <p>ЛР 16: Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии.</p>	<p>Оценка устных ответов.</p> <p>Оценка решения ситуационных задач.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Наблюдение за поведением студентов во время аудиторных занятий и вне их</p> <p>Оценка практических заданий.</p> <p>Оценка СРС</p>

<p>соблюдать требования этики и культуры речи при устном взаимодействии;</p>	<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</p> <p>ЛР 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка собственного продвижения, личностного развития; - соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики; - конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; - демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа <p>ЛР 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> - готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах <p>ЛР 16:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проявляющий ценностное отношение к культуре речи и культуре поведения 	
<p>выполнять нормы поведения в отношении коллег, руководства, подчиненных, клиентов, посетителей;</p>	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</p>	

	<p>ЛР 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка собственного продвижения, личностного развития; - соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики; - конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; - демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа <p>ЛР 16: Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии.</p>	
отбирать наиболее приемлемые элементы для формирования имиджа делового успешного работника.	ЛР 16: Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии.	
знания		
принципы профессиональной этики;	<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ЛР 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> - толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения; <p>ЛР 17: Демонстрация готовности и способности вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели</p>	<p>Оценка устных ответов, аргументирующих выбор принципа поведения в той или иной рабочей ситуации.</p> <p>Наблюдение за поведением студентов во время аудиторных занятий и вне их.</p> <p>Оценка самостоятельной внеаудиторной работы студента.</p> <p>Оценка работы с информационными источниками.</p> <p>Тестирование.</p>

<p>категории этики в сфере услуг;</p>	<p>и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ЛР 2: Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости...:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;</i> - <i>конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</i> <p>ЛР 7: Осознающий приоритетную ценность личности человека:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах</i> <p>ЛР 17. Демонстрация готовности и способности вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.</p>	<p>Речевое взаимодействие на занятиях.</p> <p>Дискуссия на уроке.</p> <p>Решение ситуационных (коммуникативных) задач.</p> <p>Фронтальная беседа.</p> <p>Оценка аргументации принципов профессиональной этики.</p> <p>Оценка самостоятельной работы студентов.</p> <p>Устный опрос, проверка письменного суждения по теме.</p> <p>Тестовый опрос.</p> <p>Решение коммуникативных задач.</p>
<p>основы культуры речевого взаимодействия, этики беседы, слушательской культуры, нормы конструктивной критики;</p>	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации,</p>	<p>Анализ ролевых ситуаций.</p> <p>Карточки-задания.</p> <p>Оценка учебных презентаций.</p>

	<p>необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</p> <p>ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости..:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>оценка собственного продвижения, личностного развития;</i> - <i>соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;</i> - <i>конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</i> - <i>демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</i> <p>ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>оценка собственного продвижения, личностного развития;</i> - <i>конструктивное взаимодействие в учебном/рабочем коллективе;</i> - <i>проявление культуры потребления</i> 	Итоговое тестирование
--	--	-----------------------

	<p><i>информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;</i></p> <p>ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека...:</p> <p><i>- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах</i></p> <p>ЛР 23. Проявление доброжелательности к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому, кто в ней нуждается.</p>	
<p>этику невербального поведения, этику поведения в конфликте;</p>	<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию...:</p> <p><i>- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;</i></p> <p><i>- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</i></p> <p><i>- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</i></p> <p>ЛР 17. Демонстрация готовности и способности вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности</p> <p>ЛР 19. Демонстрация готовности и способности к образованию, в том числе самообразованию</p>	<p>Оценка устных ответов, аргументирующих выбор принципа поведения в той или иной рабочей ситуации.</p> <p>Наблюдение за поведением студентов во время аудиторных занятий и вне их.</p> <p>Оценка самостоятельной внеаудиторной работы студента.</p> <p>Оценка работы с информационными источниками.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Речевое взаимодействие на занятиях.</p>

<p>факторы, определяющие качество корпоративной культуры и морально-психологического климата в организации</p>	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию...: - <i>соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;</i> - <i>конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</i> - <i>демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</i></p> <p>ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда: - <i>оценка собственного продвижения, личностного развития;</i> - <i>конструктивное взаимодействие в учебном/рабочем коллективе;</i> - <i>проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;</i></p> <p>ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп: - <i>толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения</i></p>	<p>Дискуссия на уроке.</p> <p>Решение ситуационных (коммуникативных) задач.</p> <p>Фронтальная беседа.</p> <p>Оценка аргументации принципов профессиональной этики.</p> <p>Оценка самостоятельной работы студентов.</p> <p>Устный опрос, проверка письменного суждения по теме.</p> <p>Тестовый опрос.</p> <p>Решение коммуникативных задач.</p> <p>Анализ ролевых ситуаций.</p> <p>Карточки-задания.</p> <p>Оценка учебных презентаций.</p> <p>Итоговое тестирование</p>
--	---	---

	<p>ЛР 23. Проявление доброжелательности к окружающим, деликатности, чувства такта и готовности оказать услугу каждому, кто в ней нуждается.</p>	
<p>особенности этикета работников сферы услуг.</p>	<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</p> <p>ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию...:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;</i> - <i>конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</i> - <i>демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</i> <p>ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах</i> <p>ЛР 16. Проявление ценностное отношение к культуре речи и культуре поведения.</p>	

	<p>ЛР 17. Демонстрация готовности и способности вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности</p> <p>ЛР 19. Демонстрация готовности и способности к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности</p>	
<p>Итоговой формой аттестации по дисциплине является дифференцированный зачет.</p>		

