

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации



В.Н. Чумаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

Направление подготовки

43.03.01 - Сервис

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Сервис в индустрии питания и гостеприимства

Форма обучения

заочная

Гатчина

2023

Рабочая программа по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис направленность (профиль) подготовки - Сервис в индустрии питания и гостеприимства.

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к. ф . н , доцент, доцент кафедры социальной работы



/ Седов Ю.Г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной работы  
28.08.2023 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующий кафедрой



/ Сипунова Н.В.

Руководитель ОП



/ Заборовская О.В.

|  |    |
|--|----|
| 1.Пояснительная записка.....   | 4  |
| 2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....  | 5  |
| 3.Место дисциплины в структуре образовательной программы.....  | 7  |
| 4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся..... | 8  |
| 5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....   | 9  |
| 6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....   | 11 |
| 7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....  | 12 |
| 8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....  | 14 |
| 9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....   | 15 |
| 10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....   | 19 |
| 11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....               | 20 |
| 12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....   | 21 |

## 1. Пояснительная записка

Курс «Профессиональная этика и этикет» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 - Сервис.

Актуальность данной дисциплины заключается в том, что ее освоение призвано обеспечить поддержание хорошего морального климата в коллективе, а также способствовать созданию творческой атмосферы в работе единой команды. Знание основ профессиональной этики позволяет успешно регулировать корпоративные отношения и поведение служащих в конкретных ситуациях.

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является формирование этического облика работника сервиса, глубокого понимания им сущности своего профессионального долга для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Целью дисциплины является также формирование у студентов способности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Задачи дисциплины:

1. Формулировать требования профессиональной этики и этикета для различных видов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.
2. Разработать эффективные способы осуществления деловых и межличностных коммуникаций в сфере сервиса.
3. Получить знания о профессионально значимых ценностях и этических основах сервисной деятельности.
4. Овладеть навыками успешной работы в команде на основе делового этикета, в том числе при групповых взаимодействиях.
5. Использовать нормы профессиональной этики и этикета в процессе осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности.
6. Научиться работать в команде и выполнять функциональные и командные роли с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий.
7. Формулировать профессионально-этические требования к профессиограмме работника сферы услуг

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» участвует в формировании следующих компетенций:

| Компетенции   | Индикаторы   | Дескрипторы  |
|---|--|--|
| ПК-2 - Способен организовывать взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованным и сторонами с учетом их национальных, корпоративных и иных особенностей, а также социальнокультурных норм деловых и межличностных коммуникаций при предоставлении услуг гостеприимства и общественного питания | ПК – 2.1 –<br>Организует взаимодействие спотребителями, партнерами и другими заинтересованным и сторонами на основе соблюдения требований профессиональной этики и этикета | Знания:<br>Требований профессиональной этики и этикета в сфере гостеприимства и общественного питания;<br>Особенностей осуществления деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе на предприятиях гостеприимства с учётом требований профессиональной этики и этикета;<br>Умения:<br>Формулировать требования профессиональной этики и этикета для различных видов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;<br>Выбирать эффективные способы осуществления деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе на предприятиях гостеприимства с учетом требований профессиональной этики и этикета;<br>Навыки:<br>Определения правил взаимодействий потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами на основе соблюдения требований профессиональной этики и этикета в сфере гостеприимства и общественного питания с учётом различных видов предприятий;<br>Осуществления деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе на предприятиях гостеприимства |
| УК-5 - Способность воспринимать   | УК-5.2 – учитывает при социальном и  | Знания:  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| межкультурное  | профессиональном  | Профессионально значимых ценностей сервисной деятельности как основы  |
| разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | общении культурно-исторические, национальные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества | <p>формирования межличностных и межкультурных взаимодействий; этических основ межличностных и межкультурных взаимодействий в процессе сервисной деятельности; нормы профессионального этикета</p> <p>Умения:</p> <p>Формулировать профессионально-этические требования к профессии работнику сферы услуг, связанные с осуществлением межличностных и межкультурных взаимодействий;</p> <p>Навыки:</p> <p>Использования норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности</p> |

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Профессиональная этика и этикет» является обязательной дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.01 – Сервис.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция                  | Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной | Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция  |
|------------------|---|---|--|
| ПК-2             | -   | Психодиагностика в профессиональной деятельности<br><br>Психологический практикум                                   | Межкультурные особенности оказания услуг<br><br>Иностранный язык делового общения /Иностранный язык в профессиональной деятельности<br><br>Управление коммуникативными процессами /Человек и его потребности<br><br>Производственная практика (Сервисная практика) |
| УК-5             | Философия<br><br>История (история России, всеобщая история)<br><br>Антропология и межкультурные взаимоотношения |   | Производственная практика (Организационно-управленческая)<br>Межкультурные особенности оказания услуг<br><br>Производственная практика (преддипломная)   |

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

| Курс   |                      | № курса | Всего, ак. часов |
|--|----------------------|---------|------------------|
|  |                      | 2       |                  |
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)                      |                      | 108/3   | 108/3            |
| Контактная работа  | Лекции               | 4       | 4                |
|  | Практические занятия | 6       | 6                |
| Самостоятельная работа   |                      | 89      | 89               |
| Вид промежуточной аттестации<br>(конт. раб. **/<br>самост. раб.) | Экзамен              | 0,3/8,7 | 9                |

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

| №  | Наименование раздела дисциплины (тема)                   | Трудоемкость |        |                  |                | Содержание   |
|----|--|--------------|--------|------------------|----------------|--|
|    |  | всего        | лекции | практич. занятия | самост. работа |  |
| 1. | Общетеоретические основы этики: структура моральных норм | 12           | 1      | -                | 11             | Требований профессиональной этики и этикета в сфере гостеприимства и общественного питания. Этика как наука и как феномен духовной культуры; предмет этики и ее основные разделы; функции морали; структура моральных норм: диспозиция, область определения, |



|    |   |    |   |   |    |   |
|----|---|----|---|---|----|---|
|    |   |    |   |   |    | гипотеза; автономное и гетерономное поведение; специфика моральных норм   |
| 2. | Принципы профессиональной этики и функции этических кодексов    | 12 | 1 | - | 11 | Эффективные способы осуществления деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе на предприятиях гостеприимства с учетом требований профессиональной этики и этикета. Способы решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Разновидности профессиональной этики; основные принципы; структура и функции современных профессиональных этических кодексов                                 |
| 3. | Работа в команде на основе профессионально-этических требований | 13 | 1 | 1 | 11 | Способность работать в команде, выполнение функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета; выполнение групповых заданий, взаимодействия внутри компании, работа компании с партнерами и клиентами, этика партнерских отношений в сфере социальнокультурного сервиса; культура корпоративного общения; методы управления общением; нравственные требования, предъявляемые к корпоративному общению. |
| 4. | Управленческая этика и стили                                    | 13 | 1 | 1 | 11 | Внутренняя структура организации и схема процесса управления; управление  |
|    | управления  |    |   |   |    | опирается на подчинение; значение ритуалов; типология стилей управления: преимущества и недостатки. Толерантное восприятие социальных, этнических конфессиональных и культурных различий. Профессионально-этические требования к профессиограмме работника сферы услуг  |
| 5. | Моральные нормы деловых отношений                               | 12 | - | 1 | 11 | Определения правил взаимодействий потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами на основе соблюдения требований профессиональной этики и этикета. Моральные нормы отношений: «руководитель – подчиненный», «подчиненный – руководитель»; моральные нормы, регулирующие отношения между работниками; этика   |

|                  |   |     |   |     |      |   |
|------------------|---|-----|---|-----|------|---|
|                  |   |     |   |     |      | сферы предпринимательства   |
| 6.               | Внешний облик делового человека                     | 12  | - | 1   | 11   | Использование норм профессиональной этики и этикета в процессе осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности. Компоненты внешнего вида; этикет делового человека; культура одежды: специфика мужского и женского гардероба; хорошие и дурные манеры; личная гигиена и вопрос имиджа; факторы формирования первого впечатления |
| 7.               | Значение теории аргументации в деловом споре        | 12  | - | 1   | 11   | Значение этикета в процессе осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности. Устный речевой этикет; цели аргументации; корректные и некорректные приемы аргументации; терпимое отношение к критике; условия правильно организованного спора   |
| 8                | Вербальные и невербальные средства делового общения | 13  | - | 1   | 12   | Языковые нормы непосредственного общения с клиентом; требования к деловой беседе; правила телефонного разговора; формализованный характер служебной документации; стилистика деловой письменной речи; визитные карточки; мимика, жесты, поза  |
| Экзамен          |   | 9   |   | 0,3 | 8,7  |   |
| Итого за семестр |   | 108 | 4 | 6,3 | 97,7 |   |

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

| № | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ак.часы | Форма контроля* |
|---|-----------------------------|-----------------------|-----------------|
|---|-----------------------------|-----------------------|-----------------|

|    |   |     |  |
|----|---|-----|--|
|    | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации                      | 29  | Консультация преподавателя, устное собеседование                     |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии) | 30  | Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы |
| 3. | Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)  | 30  | Тесты, рефераты  |
| 4. | Подготовка к промежуточной аттестации<br><br>(вопросы к зачету/экзамену, итоговый тест, написание курсовой работы)                              | 8,7 | Устное собеседование   |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Этика : учебник / Р.Г. Апресян. — Москва :КноРус, 2017. — 356 с. — Для бакалавров и магистрантов <https://www.book.ru/book/922959>
2. Этика бизнеса : учебное пособие / Г.Н. Гужина, Р.Г. Мумладзе, А.А. Гужин. — Москва :Русайнс, 2016. — 228 с. <https://www.book.ru/book/921691>
3. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Профессиональная этика и этикет».

7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)

1. Сущность профессиональной этики.

2. Необходимость этической регламентации в сервисной деятельности.
3. Сервисная деятельность и благотворительность.
4. Гуманизм сервисной деятельности.
5. Этическая институционализация сервисной деятельности.
6. Соотношение целей и средств в профессиональной деятельности.
7. Соотношение квалификации специалиста и его морального облика.
8. Принцип справедливости.
9. Становление этики сервисной деятельности.
10. Этические воззрения древних славян.
11. Ветхозаветные представления о социальной помощи.
12. Религиозные и этические принципы в Нагорной проповеди.
13. О социальной справедливости в «Поучении» Владимира Мономаха.
14. Российские традиции частной благотворительности.
15. «Оправдание добра» В. С. Соловьева.
16. Антропологический принцип в сервисной деятельности.
17. Понятие «социального государства».
18. Значение мотивации в профессиональной деятельности.
19. Функции профессиональной этики и этикета.
20. Этика работы с клиентом.
21. Сочетание интересов клиента, социальной службы и общества.
22. Процесс формирования нравственной потребности.
23. Феномен «совести»
24. Этические профессиональные кодексы .
26. Этическая оценка принимаемых решений.
27. Деонтология сервисной деятельности.
28. Профессиональный долг работника сервиса.
30. Профессия и нравственное самосовершенствование.
31. Значение этикета в сервисной деятельности.

32. Развитие этикета в России.
33. Этикет как культурно-исторический феномен.
34. Реформирование этикета в эпоху Петра Великого.
35. Правила поведения в общении с клиентом.

#### Примерные практико-ориентированные задания

Задание 1. Распределение и перераспределение ролей в составе команды при выполнении групповых заданий

Задание 2. Выполнение функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

##### а) основная литература:

1. Этика бизнеса : учебное пособие / Г.Н. Гужина, Р.Г. Мумладзе, А.А. Гужин. — Москва :Русайнс, 2016. — 228 с.  
<https://www.book.ru/book/921691>
2. Этика : учебник / Р.Г. Апресян. — Москва :КноРус, 2017. — 356 с. — Для бакалавров и магистрантов <https://www.book.ru/book/922959>

##### б) дополнительная литература:

1. Этика деловых отношений : учебник / А.О. Блинов, И.Е. Лыскова. — Москва :КноРус, 2018. — 175 с. — Для бакалавров.  
<https://www.book.ru/book/923520>
2. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. — Москва: КноРус, 2018. — 480 с. — Для бакалавров.  
<https://www.book.ru/book/925948>
3. Егоров П. А.Этика: Учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 158 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=425302>
4. Этика: учебник / Р.Г. Апресян. — Москва :КноРус, 2017. — 356 с. — Для бакалавров и магистрантов <https://www.book.ru/book/922959>

5. Иванова И. С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
6. Руденко А. М. Этика : учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко. — М. : РИОР : ИНФРАМ, 2017. — 228 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=766750>
7. Седов Ю.Г. Современные теории социального благополучия. Учебник для вузов. – Гатчина: ГИЭФПТ, 2019. – 241с.

г) ресурсы сети «Интернет»:

- 1) HR – Portal. Сообщество и публикации. <http://hr-portal.ru/>
  - 2) Сообщество внутренних коммуникаторов. <https://inside-pr.ru/>
- Федеральный образовательный портал ЭСМ. Экономика, социология, менеджмент. <http://ecsocman.hse.ru/>

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

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу.

Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку.. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика

позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоциональноповеденческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть.



Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования, теста. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного тестового задания, в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

## 10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины «Профессиональная этика и этикет» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. Проприетарная);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader GNU Lesser General Public License);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс» Профессиональные базы данных:
  - 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>
  - 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>
  - 3) Научная электронная библиотека - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
  - 4) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

|  |
|--|
| Специализированные аудитории:  |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы* |
| Технические средства обучения:   |
| компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду  |
| Специализированные аудитории:  |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*                                   |
| Технические средства обучения:   |
| мультимедийный комплекс  |
| компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11   |