

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Профессиональная этика рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Учебный план 43.02.10_2022_T22-3Ф.plx
43.02.10 ТУРИЗМ

Квалификация **Специалист по туризму**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 54
в том числе:
аудиторные занятия 4
самостоятельная работа 50

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	20			
Неделя	20			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	50	50	50	50
Итого	54	54	54	54

Программу составил(и):

Рабочая программа дисциплины

Профессиональная этика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ (уровень подготовки кадров высшей квалификации). (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 474)

составлена на основании учебного плана:

43.02.10 ТУРИЗМ

утвержденного учёным советом вуза от 26.05.2022 протокол № 5.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

цикловая комиссия ветеринарии и кинологии

Протокол от 09.06.2022 протокол № 11

Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели: Цели освоения дисциплины: 1) знать и уметь реализовать коммуникативные и этические компетенции в профессиональной деятельности; 2) владеть навыками толерантного отношения к расовым, национальным, гендерным, культурным и религиозным различиям людей; 3) владеть навыками социальной и этической экспертизы жизненных ситуаций, проектов и программ в области туризма
1.2	Задачи: - распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии; - принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	ОП
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Иностранный язык
2.1.2	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
2.1.3	История
2.1.4	Основы философии
2.1.5	
2.1.6	Русский язык и культура речи
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация туристской индустрии
2.2.2	Предоставление турагентских услуг
2.2.3	Технология и организация турагентской деятельности
2.2.4	Технология продаж и продвижения турпродукта
2.2.5	Предоставление туроператорских услуг
2.2.6	Основы предпринимательской деятельности в туризме
2.2.7	Технология и организация туроператорской деятельности
2.2.8	Производственная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК 1.: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	
Знать:	
область профессиональной деятельности - объекты профессиональной деятельности	
Уметь:	
решать типовые задачи профессиональной деятельности на основе знаний законов математических и естественных наук с применением информационно-коммуникационных технологий	
Владеть:	
знаниями своей будущей профессии с другими профессиями и специальностями, может аргументировано обосновать свой профессиональный выбор	
ОК 2.: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
Знать:	
методы и способы выполнения профессиональных задач	
Уметь:	
выбирать методы и способы для выполнения профессиональных задач - оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач	
Владеть:	
нестандартными методами и способами выполнения профессиональных задач, способствующие повышению эффективности и качества их выполнения	
ОК 3.: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	

Знать:
нестандартные методы и способы выполнения профессиональных задач, способствующие повышению эффективности и качества их выполнения
Уметь:
принимать решения для разных ситуаций в профессиональной деятельности - нести ответственность за принятые решения
Владеть:
принимать решения для разных ситуаций в профессиональной деятельности - нести ответственность за принятые решения
ОК 4.:Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
Знать:
принимать решения для разных ситуаций в профессиональной деятельности - нести ответственность за принятые решения
Уметь:
осуществлять поиск необходимой информации - использовать информацию для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного
Владеть:
быстрым и эффективным поиском и отбором информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.:Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
Знать:
информационно - коммуникационные технологии
Уметь:
использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
Владеть:
знаниями о современных информационно-коммуникационных технологиях в профессиональной деятельности
ОК 6. :Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
Знать:
- основные понятия и признаки коллектива и команды - деловое общение - процессы межличностного взаимодействия в коллективе и команде - этапы командной работы
Уметь:
работать в коллективе и команде - эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями
Владеть:
организацией работы в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителям
ОК 7.:Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
Знать:
этапы командной работы
Уметь:
- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий
Владеть:
ответственностью за работу команды, за результат выполнения заданий
ОК 8.:Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
Знать:
задачи профессионального и личностного развития - понятия самообразования и саморазвития - цели, задачи и систему повышения квалификации
Уметь:
определять задачи профессионального и личностного развития, - заниматься самообразованием, - осознанно планировать повышение квалификации

Владеть:
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации в соответствии с основными тенденциями развития современной науки и современного производства
ОК 9.:Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
Знать:
современные технологии в профессиональной деятельности
Уметь:
- применять современные технологии в профессиональной деятельности
Владеть:
прогнозированием основных тенденций развития технологий в профессиональной деятельности
ПК 1.1. :Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
Знать:
структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
Уметь:
определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;
Владеть:
выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта
ПК 1.2.:Информировать потребителя о туристских продуктах.
Знать:
требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
Уметь:
разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
Владеть:
выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю;

оформления документации строгой отчетности;
ПК 1.3.:Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
Знать:
<p>структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</p> <p>требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</p> <p>различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>технологии использования базы данных;</p> <p>статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p> <p>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</p> <p>виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</p> <p>характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</p> <p>правила оформления деловой документации;</p> <p>правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p> <p>перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <p>перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</p>
Уметь:
<p>представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</p> <p>оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</p> <p>оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</p> <p>составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</p> <p>приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</p> <p>принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</p> <p>предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</p> <p>доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</p>
Владеть:
<p>взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</p> <p>оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</p> <p>оказания визовой поддержки потребителю;</p> <p>оформления документации строгой отчетности;</p> <p>уметь:</p> <p>определять и анализировать потребности заказчика;</p> <p>выбирать оптимальный туристский продукт;</p> <p>осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</p> <p>составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</p> <p>взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</p> <p>осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</p> <p>принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;</p> <p>обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</p>
ПК 1.4. :Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
Знать:
<p>методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>технологии использования базы данных;</p> <p>статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p> <p>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</p> <p>виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</p> <p>характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</p> <p>правила оформления деловой документации;</p> <p>правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p> <p>перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <p>перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</p>

требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; информационные технологии и профессиональные
Уметь:
представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
Владеть:
взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации строгой отчетности;
ПК 2.1.:Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
Знать:
основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; приёмы эффективного общения; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приёмы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;
Уметь:
проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оформлять отчёт о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
Владеть:
оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчёта по итогам туристской поездки;
ПК 2.2.:Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
Знать:
основы организации туристской деятельности;

<p>правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; приёмы эффективного общения; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приёмы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;</p>
<p>Уметь:</p>
<p>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оформлять отчёт о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</p>
<p>Владеть:</p>
<p>оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчёта по итогам туристской поездки;</p>
<p align="center">ПК 2.3.: Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p>
<p>Знать:</p>
<p>основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; приёмы эффективного общения; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приёмы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;</p>
<p>Уметь:</p>
<p>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных</p>

<p>достопримечательностей; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оформлять отчёт о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</p>
<p>Владеть:</p> <p>оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчёта по итогам туристской поездки;</p>
<p>ПК 2.4.:Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p>
<p>Знать:</p> <p>основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; приёмы эффективного общения; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приёмы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;</p>
<p>Уметь:</p> <p>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оформлять отчёт о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</p>
<p>Владеть:</p> <p>оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчёта по итогам туристской поездки;</p>
<p>ПК 2.5.:Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p>
<p>Знать:</p> <p>основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; приёмы эффективного общения; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приёмы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p>

инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;
Уметь:
<p>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оформлять отчёт о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</p>
Владеть:
<p>оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчёта по итогам туристской поездки;</p>
ПК 3.1.:Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
Знать:
<p>виды рекламного продукта; правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров; правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; способы устранения проблем, возникающих во время тура; методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; правила бронирования туруслуг; методику организации рекламных туров; правила расчетов с турагентами и способы их поощрения; основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований; технику проведения рекламной кампании; методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; техники эффективного делового общения, протокол и этикет; специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.</p>
Уметь:
<p>осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туруслуг; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;</p>

<p>обрабатывать информацию и анализировать результаты; налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; работать с информационными и справочными материалами; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; составлять турпакеты с использованием иностранного языка; оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; работать с агентскими договорами; использовать каталоги и ценовые приложения;</p>
<p>Владеть:</p> <p>проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; решения проблем, возникающих на маршруте; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;</p>
<p align="center">ПК 4.1.:Планировать деятельность подразделения.</p>
<p>Знать:</p> <p>значение планирования как функции управления; методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений; виды планирования и приёмы эффективного планирования; эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля; Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчётности в туризме; основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; методику проведения презентаций; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.</p>
<p>Уметь:</p> <p>собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; использовать различные методы принятия решений; составлять план работы подразделения; организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; работать в команде и осуществлять лидерские функции; осуществлять эффективное общение; проводить инструктаж работников; контролировать качество работы персонала; контролировать технические и санитарные условия в офисе; управлять конфликтами; работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); собирать информацию о качестве работы подразделения; оценивать и анализировать качество работы подразделения;</p>
<p>Владеть:</p> <p>сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;</p>

составления плана работы подразделения;
 проведения инструктажа работников;
 работы с офисной техникой;
 контроля качества работы персонала;
 составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
 проведения презентаций;
 расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

ПК 4.2.: Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

Знать:

значение планирования как функции управления;
 методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;
 виды планирования и приёмы эффективного планирования;
 эффективные методы принятия решений;
 основы организации туристской деятельности;
 стандарты качества в туризме;
 правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
 приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами;
 методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
 принципы эффективного контроля;
 Трудовой кодекс Российской Федерации;
 организацию отчётности в туризме;
 основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;
 методику проведения презентаций;
 основные показатели качества работы подразделения;
 методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
 методы совершенствования работы подразделения;
 инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

Уметь:

собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
 использовать различные методы принятия решений;
 составлять план работы подразделения;
 организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
 работать в команде и осуществлять лидерские функции;
 осуществлять эффективное общение;
 проводить инструктаж работников;
 контролировать качество работы персонала;
 контролировать технические и санитарные условия в офисе;
 управлять конфликтами;
 работать и организовывать работу с офисной техникой;
 пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
 оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
 проводить презентации;
 рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
 собирать информацию о качестве работы подразделения;
 оценивать и анализировать качество работы подразделения;

Владеть:

сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
 составления плана работы подразделения;
 проведения инструктажа работников;
 работы с офисной техникой;
 контроля качества работы персонала;
 составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
 проведения презентаций;
 расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

ПК 3.4.: Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Знать:

виды рекламного продукта;
 правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
 способы обработки статистических данных;
 методы работы с базами данных;
 методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
 планирование программ турпоездок;
 основные правила и методику составления программ туров;

правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
 способы устранения проблем, возникающих во время тура;
 методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
 методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
 методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
 основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
 правила бронирования туров;
 методику организации рекламных туров;
 правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
 основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
 технику проведения рекламной кампании;
 методику формирования содержания и выбора дизайнера рекламных материалов;
 техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
 специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Уметь:

осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
 работать с заявками на бронирование туров;
 предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
 использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
 использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
 проводить анализ деятельности других туркомпаний;
 работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
 обрабатывать информацию и анализировать результаты;
 налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран;
 работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
 работать с информационными и справочными материалами;
 составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
 составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
 оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
 оформлять страховые полисы;
 вести документооборот с использованием информационных технологий;
 анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
 рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
 рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
 работать с агентскими договорами;
 использовать каталоги и ценовые приложения;

Владеть:

проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
 планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
 предоставления сопутствующих услуг;
 решения проблем, возникающих на маршруте;
 расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
 взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
 работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
 планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

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

Знать:**Уметь:****Владеть:**

ЛР 11:Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

Знать:

Уметь:

Владеть:

ЛР 14:Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем

Знать:

Уметь:

Владеть:

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Тема 1. Предмет профессиональной этики и этикета /Ср/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.2	Тема 2. Мораль: сущность, структура, функции /Ср/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.3. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.3	Тема 3. Основные этические концепции /Ср/	2	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.4	Тема 4. Профессиональная этика /Ср/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.4. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.5	Тема 5. Предпринимательская этика /Пр/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	

1.6	Тема 6. Этика деловых отношений в туристской индустрии /Ср/	2	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.7	Тема 7. Этика партнерских отношений в сфере туризма /Ср/	2	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.8	Тема 8. Этикет как социальное явление /Ср/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.9	Тема 9. История мирового этикета /Ср/	2	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.10	Тема 10. Требования современного этикета /Пр/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.11	Тема 11. Этикет делового человека /Ср/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	
1.12	Тема 12. Поведение в общественных местах /Ср/	2	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1. ПК 3.4.	Л1.1Л2.1	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тест для самоконтроля

1. Определение морали:

- а) основные понятия морального сознания личности;
- б) обычай, нравственные высшие ценности, направляющие нравственную жизнь общества и человека;
- в) совокупность исторически сложившихся принципов, правил поведения людей в

обществе.

2. Для чего нужны моральные нормы?

- а) для контроля за поведением людей в обществе;
- б) для воплощения моральных принципов;
- в) для контроля за выполнением моральных норм в обязательном (законодательном) порядке.

3. В каких двух видах рассматривают мораль:

- а) моральное измерение личности;
- б) моральное измерение общественных норм;
- в) моральное измерение общественности.

4. Дайте определение общественной этики:

- а) область философского знания, преследующая форма нравственных отношений людей;
- б) совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу;
- в) совокупность норм поведения предпринимателя деловой этикет.

5. Понятие трудового коллектива:

- а) организационное объединение людей, направленное на достижение общественно значимых целей на производстве;
- б) преобладающий в коллективе психологический настрой, проявляющийся во взаимоотношениях людей;
- в) преобладающий настрой в коллективе, проявляющийся в отношении людей к работе.

6. Виды морально–психологического климата:

- а) здоровый;
- б) неблагоприятный;
- в) дружный.

7. Что включает в себя корпоративная культура:

- а) философию предприятия;
- б) миссию предприятия;
- в) задачи предприятия.

8. Понятие этикета:

- а) совокупность общих правил поведения;
- б) совокупность правил поведения, характеризующих внешние проявления отношений к людям;
- в) совокупность норм, правил поведения, обусловленных служебным положением работника.

9. Этика делового общения «по горизонтали» - это:

- а) общение руководителя и подчиненных;
- б) общение между сотрудниками;
- в) общение в профессиональной среде.

10. Дайте определение переговоров:

- а) деловое общение с целью достижения совместного решения;
- б) деловое общение с целью извлечения выгоды;
- в) общение между друзьями.

11. Выберите важнейшее качество предпринимателя с точки зрения этики:

- а) знания;
- б) следование морально–этическим ценностям;
- в) квалификация.

12. Сколько различают основных видов визитных карточек?

- а) 12;
- б) 3;
- в) 6.

13. Основные виды приема:

- а) «коктейль»;
- б) «обед»;
- в) «ужин»;
- г) «встреча».

14. «Обед» как вид приема – это:

- а) мероприятие, начинающееся в 21.00 вечера, форма одежды деловая;
- б) наиболее почетный вид приема, который начинается с 19.00 до 21.00;
- в) прием, начинающийся в 17.00 –18.00 и продолжающийся около 2-х часов.

15. Важная часть делового этикета:

- а) дипломатический этикет;
- б) речевой этикет;
- в) манера разговора.

16. Нормы служебной субординации:

- а) обязательное подчинение младших старшим;
- б) финансовые права и обязанности;
- в) правила служебной дисциплины.

17. Управленческая этика по-другому называется:
- а) этика предпринимательства;
 - б) этика менеджмента;
 - в) этика деловых отношений.
18. Демократический стиль руководства:
- а) людей заставляют трудиться с помощью принуждения, строгого контроля, руководитель держит в руках все управление;
 - б) труд сотрудников – ответственный процесс, при благоприятных условиях труда люди берут на себя часто ответственность, руководитель приводит к соответствию цели своих подчиненных с целями фирмы;
 - в) руководитель не доверяет подчиненным, решает сам все проблемы, давая подчиненным только распоряжения. Подчиненные привыкают быть только исполнителями.
19. Общее правило беседы за столом:
- а) разговор на «острую тему»;
 - б) разговор «по делу»;
 - в) остроумная и легкая беседа.
20. В какой стране зародился этикет?
- а) Италия;
 - б) Англия;
 - в) Франция.
21. Какой тон разговора характерен для светского этикета?
- а) игривый;
 - б) естественный;
 - в) педантичный.
22. Месторасположение вилки на столе:
- а) справа от тарелки;
 - б) слева от тарелки;
 - в) на тарелке.
23. Месторасположение ножа:
- а) справа от тарелки;
 - б) слева от тарелки;
 - в) приносят потом.
24. Основное правило в деловой одежде для мужчин
- а) чистая, выглаженная одежда делового стиля;
 - б) костюм в полоску или геометрический рисунок;
 - в) дорогая одежда в спортивном стиле.
25. Что необходимо для хорошего слушателя:
- а) никаких побочных мыслей;
 - б) концентрация только на той теме, о которой идет речь;
 - в) готовить в уме контраргументы.
26. Форма делового письма:
- а) письмо–отказ;
 - б) письмо к родным;
 - в) письмо-напоминание.
27. Что такое имидж?
- а) совокупность черт внешнего облика;
 - б) манера поведения;
 - в) желание нравиться другим.
28. Особенности поведения в театре:
- а) громкие разговоры;
 - б) в театр первым входит мужчина;
 - в) соблюдение мимики.
29. Требования, предъявляемые к речи профессионала в сфере туризма:
- а) болтливость;
 - б) обилие профессиональных слов, не относящихся к делу;
 - в) ясность, доходчивость.
30. Выберите важнейшее качество руководителя туристской фирмы с точки зрения этики:
- а) знания;
 - б) следование морально–этическим ценностям;
 - в) квалификация.

5.2. Темы письменных работ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ (ГРУППОВЫЕ) ЗАДАНИЯ

1. КЕЙС

ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ СОВЕЩАНИЙ

Этикет (от франц. etiquette) — это установленный порядок поведения где-либо. Таково наиболее общее определение этикета. Культура поведения — поступки и формы общения людей,

основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. В этой главе понятие «культура делового общения» будем рассматривать как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин «культура» в широком смысле гораздо объемнее понятия «деловой этикет», который относится к категории «культура» как особенное к общему.

Деловой этикет — важнейшая сторона профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание этикета — необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Почти 70% выгодных для отечественных предпринимателей сорвавшихся сделок не состоялись из-за того, что российские бизнесмены не знают правил делового общения и не владеют культурой поведения. Эта цифра подтверждается и мировым опытом. Так, еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми».

Деловые беседы, совещания надо стараться проводить за час — полтора. Если сроки совещания затягиваются — значит, оно плохо подготовлено. От этого может быть больше вреда, чем пользы. Совещания отнимают уйму времени и не

оставляют времени для работы. Коллективное решение вопросов — исключение из правил, а не правило. Нет необходимости сразу всем руководителям нести ответственность за все дела.

Коллективная ответственность, как правило, проваливает решение вопроса. Каждый должен отвечать за свой участок работы. Не получится толкового обсуждения вопроса, если на беседу, совещание вы пригласите 20—30 человек. Выступлений будет много, результатов, как правило, никаких. Если

вы хотите решить серьезную проблему, то пригласите тех специалистов, которых она непосредственно касается. Дайте им высказаться по очереди. Первым пусть выскажут свое мнение «<нижние чины>», затем дайте слово главным специалистам. Не разрешайте никому прерывать речь выступающего.

Старайтесь проводить совещания регулярно: в одни и те же дни, в одно и то же время, в одном и том же помещении (комнате, зале). В противном случае вам никогда не удастся всех собрать.

Для ответственного совещания свою речь, доклад готовьте сами. Не отводите себе роль озвучивающего средства. Специалисты сразу же поймут, владеете ли вы той или иной проблемой. Завершая совещание, сами подведите итоги, соотнесите окончательное решение с поставленными задачами, корректно оцените прозвучавшие на совещании предложения. Итак, успех фирмы, предприятия, организации тесно связан с этикетом и культурой поведения. Для хорошего овладения деловым этикетом, культурой поведения требуются время, желание и настойчивость, постоянные тренировки поведения в различных условиях вашей деятельности, чтобы знания перешли в навыки, привычки. Тогда ваша реакция на любое действие, любой ход оппонента, развитие ситуаций будет соответствовать правилам хорошего тона, делового этикета, требованиям культуры поведения в данной ситуации. Этикет и культура делового общения — ключ к вашему успеху в сфере предпринимательства, в деловой карьере.

Во время совещания сотрудник совершает различные действия:

- не может спокойно усидеть на одном месте;
- тербит края одежды, стряхивает с нее пыль, снимает соринки (реальные или мнимые);
- перебирает пальцами, потирает руки;
- трогает голову, поправляет волосы;
- касается различных частей лица – рта, глаз, ушей, носа;
- играет с какими-либо предметами (поправляет манжету рубашки или ремешок часов, перебирает листки, завязывает или перевязывает шнурки и т. д.);
- не может сдерживать появляющуюся дрожь в коленях;
- стремится как бы спрятать свое тело, вывести его из вашего поля зрения (облокачивается на шкаф, при этом фактически прячась за ним, разваливается на стуле или кресле, съезжая с него под стол, и т. п.).

Что означают эти жесты и движения?

Вопросы для обсуждения

1. Как подготовить деловое совещание?
2. Нужно ли это совещание?
3. Что вы хотите на нем решить?
4. Нельзя ли решить эти вопросы лично вам?
5. Сколько человек, кого конкретно пригласите на него?
6. Сколько времени потребует обсуждение вопроса?

5.3. Фонд оценочных средств

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Козловская Т. Н., Епанчинцева Г. А., Зубова Л. В.	Профессиональная этика: учебно-методическое пособие для СПО	Саратов: Профобразование, 2020	http://www.iprbookshop.ru/92150.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Кораблина Е. П., Пашкин С. Б.	Профессиональная этика и служебный этикет: учебно-методический комплекс по изучению дисциплины	Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019	http://www.iprbookshop.ru/98611.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
510 В1	Кабинет истории и обществознания. Кабинет основ исследовательской деятельности. Кабинет правового регулирования землеустройства. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя, посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся); ученическая доска, учебно-наглядные средства обучения (тематические плакаты, таблицы, карты), мультимедиапроектор, ноутбук, экран

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)