

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Гаскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОВ НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 05.09.2024 12:40:52 Уникальный программный ключ: 054c0182970293149c21699f0009940292896664	Рабочая программа дисциплины "Этикет и гостеприимство" по направлению подготовки (специальности) 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент спортивной индустрии ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Этикет и гостеприимство

Направление подготовки (специальность)

49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

Направленность (профиль)

Менеджмент спортивной индустрии

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2024

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2024 г.



Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является достижение следующих результатов образования: формирование у студентов современной культуры профессионального общения, основанной на этических принципах и нормах;

развитие у студентов необходимых умений, позволяющих использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.В.03.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Культурология

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Культурно-досуговая и анимационная деятельность в рекреации и туризме

Маркетинг рекреации и туризма

Рекреалогия с основами курортологии

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Уметь:

Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения

Владеть:

Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Знать:

Обладает базовыми знаниями об основных закономерностях социально-исторического развития общества и его культурном многообразии

Демонстрирует умение понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Ориентируется в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения

Уметь:

Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям.

Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.

Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.

Владеть:

Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни



Уметь:

Определяет свои личные ресурсы и возможности для достижения поставленной цели

Владеть:

Демонстрирует умение рационального распределения временных и/или иных ресурсов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1.1	- правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
3.1.2	- основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии;
3.1.3	понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
3.1.4	ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения;
3.1.5	- основные принципы самообразования, профессионального и личностного развития.
3.2 Уметь:	
3.2.1	- осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения
3.2.2	- толерантно воспринимать социальные и культурные различия, демонстрировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям.
3.2.3	- определять свои личные ресурсы и возможности для достижения поставленной цели.
3.3 Владеть:	
3.3.1	- навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
3.3.2	- методами и способами поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;
3.3.3	проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира;
3.3.4	осознанно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.
3.3.5	- методами и способами рационального распределения временных и/или иных ресурсов.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 72 в том числе : аудиторные занятия : 32 самостоятельная работа : 5,6 часов на контроль : 27 контактная работа: 39,4 ИКР: 7,4	Виды контроля в семестрах: экзамены 3

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Лекции			
1.1	Раздел 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5



1.2	Раздел 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы Взаимосвязь этики и этикета. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению. Основные элементы делового этикета. Приветствие. Представление. Обращение. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.3	Раздел 3 Общие правила поведения История развития этикета в мире (Франция, Англия) и России. Правила поведения в общественных местах. Поведение на улице. Поведение в общественном транспорте. Поведение в поезде. Поведение в самолете. Поведение в магазине. Поведение в театре. Поведение в гостинице. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.4	Раздел 4 Этнокультурные особенности делового этикета. Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения. /Лек/	3	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.5	Раздел 5 Особенности этикета в организациях индустрии гостеприимства. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.6	Раздел 6 Деловой этикет сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.7	Раздел 7 Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
Раздел 2. Практические занятия				
2.1	Раздел 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
2.2	Раздел 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы Взаимосвязь этики и этикета. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению. Основные элементы делового этикета. Приветствие. Представление. Обращение. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
2.3	Раздел 3 Общие правила поведения История развития этикета в мире (Франция, Англия) и России. Правила поведения в общественных местах. Поведение на улице. Поведение в общественном транспорте. Поведение в поезде. Поведение в самолете. Поведение в магазине. Поведение в театре. Поведение в гостинице. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
2.4	Раздел 4 Этнокультурные особенности делового этикета. Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения. /Пр/	3	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
2.5	Раздел 5 Особенности этикета в организациях индустрии гостеприимства. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5



2.6	Раздел 6 Деловой этикет сервисной деятельности. деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
2.7	Раздел 7 Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
Раздел 3. Самостоятельная работа				
3.1	<p>Раздел 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности.</p> <p>Раздел 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы Взаимосвязь этики и этикета. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению. Основные элементы делового этикета. Приветствие. Представление. Обращение. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры.</p> <p>Раздел 3 Общие правила поведения История развития этикета в мире (Франция, Англия) и России. Правила поведения в общественных местах. Поведение на улице. Поведение в общественном транспорте. Поведение в поезде. Поведение в самолете. Поведение в магазине. Поведение в театре. Поведение в гостинице.</p> <p>Раздел 4 Этнокультурные особенности делового этикета. Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.</p> <p>Раздел 5 Особенности этикета в организациях индустрии гостеприимства. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет.</p> <p>Раздел 6 Деловой этикет сервисной деятельности. деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.</p> <p>Раздел 7 Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж.</p>	3	5,6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
Раздел 4. ИКР				
4.1	Индивидуальные консультации. Текущий контроль /ИКР/	3	7,4	

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств



1. Вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую (ФО и/или СМ) среду.
2. Письменная работа (реферат).
3. Экзамен

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

В рамках текущего контроля в течение семестра для оценки знаний, умений, навыков, получаемых в ходе изучения дисциплины, учитывается вовлечённость в ФО и/или СМ среду в семестре, письменная работа (реферат), результаты прохождения тестирования по теории в форме зачета

1. Вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую среду
Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 40 баллов

2. Темы для письменной работы (реферат) по дисциплине

1. Система профессионально-этических представлений в туристской деятельности.
2. Профессионально-этические нормы и принципы, регламентирующие сферу туристской деятельности.
3. Специфика профессиональной этики и профессиональной морали.
4. Приемы, помогающие сформировать необходимые этические нормы качественного обслуживания клиента.
5. Понятие и структура этики бизнеса (деловой этики).
6. Общие этические нормы руководителя. Этические проблемы взаимоотношений «руководитель-подчиненный».
7. Этика межличностных отношений на работе. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
8. Этические нормы и принципы делового общения подчиненных и руководителя. Понятие субординации.
9. Система этических норм речевого общения в профессиональной сфере.
10. Речевой этикет специалиста социально-культурного туризма.
11. Культура деловой одежды. Принципы подбора и ношения деловой одежды.
12. Этика оформления офиса.
13. Особенности деловых переговоров.
14. Типы и функции вопросов в деловом общении и их использование работником турфирмы.
15. Способы убеждения и аргументирования при продажах турпродукта.
16. Особенности подготовки презентаций турпродукта.
17. Правила этикета в деловом общении.
18. Типы культур.
19. Национальные особенности делового общения.
20. Особенности формирования деловых отношений с типичными представителями различных стилей делового общения.

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Оценочные средства для промежуточной аттестации представлены анализом вовлеченности в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую (ФО и/или СМ) среду, опросом уровня теоретических знаний по дисциплине (зачет).

- А. Вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую среду
Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 40 баллов

- Б. Вопросы к экзамену:

1. Понятия «этика», «мораль», «нравственность», «этикет». Чем отличается «этика» от «морали» и «мораль» от «нравственности»?
2. Происхождение терминов «этика», «этикет».
3. Этические учения Древнего востока. Этика Античности.
4. Этика Средневековья. Этика Возрождения.
5. Этическая мысль Нового времени. Современные этические теории.
6. Структура этики. Фундаментальные категории этики. Основные характеристики категорий этики «долг», «совесть», «честь», «достоинство».
7. Понятия профессиональной этики и профессиональной морали. Специфические категории профессиональной этики.
8. Основные функции этического кодекса. Виды этических кодексов. Структура этических кодексов.
9. Система профессионально-этических представлений в туристской деятельности.
10. Профессионально-этические категории, принципы, нормы, регламентирующие сферу туристской деятельности.
11. Нравственный портрет идеального специалиста в сфере туристских коммуникаций.
12. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента. Пути формирования приветливости,



спокойствия, вежливости.

13. Понятие об управленческой этике. Стили руководства.

14. Виды слушания (направленное, эмпатическое, рефлексивное, нерелексивное).

15. Понятие о субординации, закон субординации.

16. Понятие конфликта. Причины конфликтов. Структура конфликта (основные и неосновные элементы).

17. Основные этапы и фазы развития. Классификация конфликтов.

18. Формы завершения конфликта. Способы конструктивного разрешения конфликтов

18

(стратегии выхода из конфликтов).

19. Система этических норм речевого общения. Основные требования к культуре деловой речи.

20. Вербальные и невербальные средства общения. Экстралингвистические средства общения.

21. Характеристика пространственных зон при общении.

22. Культура одежды, внешний облик и манеры делового человека.

23. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.

24. Формы делового общения.

25. Официальные мероприятия в системе служебного взаимодействия.

26. Этикет работы с современными средствами связи.

27. Этикет проведения деловых приемов, презентаций и торжественных событий. Деловой подарок.

28. Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров.

29. Корпоративная культура. Обстановка общения и этикетные формулы.

30. Телефонный разговор: правила и нормы.

31. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.

32. Культура деловых споров и дискуссий.

33. Искусство письма (деловая переписка).

34. Особенности делового общения в России. Проблемы этики бизнеса и делового общения.

35. Особенности делового общения в европейских странах (2-3 страны по выбору, примеры).

36. Особенности делового общения в арабских странах (2-3 страны по выбору, примеры).

37. Особенности делового общения в азиатских странах (2-3 страны по выбору, примеры).

38. Этикет управленческого общения.

39. Нравственный пример и культура управления.

40. Этикетные аспекты управленческого решения и его информационное обеспечение.

В. Тесты для проведения промежуточного тестирования

Тест № 1. Тема 1

1. К аспектам, в которых может пониматься термин «мораль» относится мораль как вид юридической ответственности мораль как источник российского права мораль как особая форма общественного сознания мораль как способ достижения цели

2. Мораль как один из способов регулирования поведения людей в обществе представляет собой...

определенный набор прав и обязанностей сторон систему принципов и норма сознание людей особую структуру правоотношений

3. Учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться – это ...

прогностическая этика нравственная этика эмпирическая этика прикладная этика

4. Категории этики представляют собой ...

общую и особенную части этической науки понятия этической науки, которые не отражают наиболее существенные элементы морали все понятия и термины этической науки

основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали

5. Этика – это философская наука, которая изучает

мораль природу бытие право

Тест № 2. Тема 4

1. Социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе, — это ...

моральные нормы корпоративные нормы коллизионные нормы правые нормы

2. Нравственная этика — это

учение о том, как должен поступать человек учение о закономерностях развития общества учение о законах бытия учение о нравственной морали

3. Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является ...

право государство человек культура

4. Категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований,



соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности, — это ...

честь

справедливость ответственность достоинство

12

5. Повышая эффективность своей профессиональной деятельности, необходимо рассматривать ее в общем контексте психической и социальной жизни с учетом общей жизненной стратегии.

верно

неверно Тест № 3. Тема 8

Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Итоговое тестирование

Примеры вопросов к итоговому тесту:

1. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, называется:

- А) Нерефлексивное слушание.
- Б) Эмпатическое слушание.
- В) Тихое слушание.
- Г) Объективное слушание.

2. Вторая фаза деловой беседы, называется:

- А) Фаза аргументации.
- Б) Фаза нейтрализации замечаний собеседника.
- В) Передача информации.
- Г) Фаза принятия решений и завершения беседы.

15

3. Процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников, называется:

- А) Диалог.
- Б) Дискуссия.
- В) Монолог.
- Г) Спарринг.



4. По основной задаче, деловые совещания подразделяют на:
- А) Инструктивные.
 - Б) Оперативные.
 - В) Проблемные.
 - Г) Все вышеперечисленные.
5. Вне зависимости от того, с кем предстоит встречаться, руководитель не должен:
- А) Употреблять слишком сухие формулировки, а тем более высокомерные фразы, пользоваться домыслами.
 - Б) Злословить в адрес отсутствующих в ходе беседы.
 - В) Продолжать рассказ, когда в кабинет вошел новый посетитель, прежде чем не ознакомит вкратце пришедшего с тем, что было сказано до его прихода
 - Г) Все вышеперечисленные.
6. Наука об искусстве публичного выступления, называется:
- А) Литература.
 - Б) Риторика.
 - В) Языковедение.
 - Г) Все вышеперечисленные.
7. Что из предложенного НЕ входит в структуру конфликта?
- А) Предмет противоборства.
 - Б) Конфликтное действие.
 - В) Конфликтующие стороны.
 - Г) Соотношение сторон.
8. Каковы причины конфликтов?
- А) Распределение ресурсов
 - Б) Взаимосвязь задач.
 - В) Различия в целях.
 - Г) Все вышеперечисленные.
9. Конфликтная личность ригидного типа характеризуется:
- А) Человек подозрителен.
 - Б) Обладает завышенной самооценкой.
 - В) Постоянно требуется подтверждение собственной значимости.
 - Г) Всё вышеперечисленное.
10. Основные функциональные (позитивные) последствия конфликтов для организации:
- А) Улучшаются отношения между людьми.
 - Б) Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
 - В) Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
 - Г) Всё вышеперечисленное.
11. Стратегия поведения в конфликтной ситуации, при которой происходит тенденция сглаживания противоречий, поступаясь своим интересам, называется:
- А) Компромисс.
 - Б) Избегание.
 - В) Приспособление.
 - Г) Конкуренция.
12. Физические признаки стресса:
- А) Потеря аппетита.
 - Б) Бессонница.
 - В) Боли в груди.
 - Г) Все вышеперечисленные.
13. Какие виды профессионального стресса выделяют:
- А) Информационный.
 - Б) Эмоциональный.
 - В) Коммуникативный.
 - Г) Все вышеперечисленные.
14. Последняя стадия синдрома отстранения, называется:
- А) Завышенные ожидания.
 - Б) Пессимизм и первые разочарования в работе.
 - В) Самоотстранение.
 - Г) Необратимая отчуждённость и утрата интереса.
15. Сформировавшийся образ делового человека или фирмы, в котором выделяются ценностные характеристики и



черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих, называется:

- А) Внешний вид.
 - Б) Имидж.
 - В) Логотип.
 - Г) PR.
16. Какие основные требования предъявляются к деловому письму?
- А) Небольшой объем.
 - Б) Четкое и ясное.
 - В) Отсутствие непонятных слов и выражений.
 - Г) Все вышеперечисленные.

Перечень теоретических вопросов к зачету:

1. Понятие, содержание и основные категории профессиональной этики.
2. Этика как явление духовной культуры. Этические аспекты служебной деятельности.
3. Характеристика профессиональных деформаций в системе внутригрупповых отношений и нравов.
4. Трудовая (профессиональная) нравственность.
5. Этические учения Древнего востока.
6. Этика Античности.
7. Этика Средневековья.
8. Этика Возрождения.
9. Этическая мысль Нового времени.
10. Современные этические теории.
- 17
11. Основные исторические типы морали. Специфические черты морали.
12. Профессиональная мораль и ее место в системе нравственности. 13. Кодексы профессиональной этики как способ закрепления стандартов профессионального поведения. 14. Глобальный этический кодекс туризма. 15. Кодекс корпоративной этики сотрудников и студентов ЗабГУ. 16. Выявление и содействие пресечению коррупционных проявлений в служебном коллективе как одна из важнейших задач специалиста.
17. Содержание общения. Вербальное и невербальное общение Тактика общения.
18. Организация пространства общения.
19. Этика группового общения. Требования к грамотной и культурной речи. Правила приветствия в деловой сфере.
20. Деловая беседа как форма делового общения. Деловое совещание.
21. Этика деловых переговоров.
22. Культура оформления служебной документации.
23. Модели поведения делового человека.
24. Авторитет и имидж руководителя. Принципы служебной этики руководителя.
25. Культура и этика проведения тестирования работников.
26. Технологии манипулирования при воздействиях на людей.
27. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
28. Структура конфликта. Этапы и фазы развития конфликта.
29. Классификация конфликтов. Предупреждение конфликтов.
30. Стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях.
31. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
32. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.

6.4. Критерии оценивания

В течение семестра для оценки знаний, умений, навыков, получаемых в ходе изучения дисциплины, применяется балльно-рейтинговая система оценки достижений студента. Для получения зачета студенту необходимо набрать не менее 50 баллов из 100 возможных.

Критерием успешности освоения учебного материала по окончании учебного семестра является экспертная оценка преподавателя, учитывающая: владение двигательными умениями и навыками, уровень физической подготовленности, уровень владения теоретическими и методическими знаниями в области физической культуры и спорта (тестирование проводится на бумажном носителе, время проведения теста 20 минут), глубину вовлеченности в ФО и/или СМ среду. Экспертная оценка преподавателя может основываться на регулярности посещения обязательных учебных занятий, успешности выполнения установленных на данный семестр объемов рабочей программы, успешности сдачи тестов общей физической или спортивной подготовки для отдельных групп спортивной или физкультурно-оздоровительной направленности.

А. Критерии оценивания вовлеченности в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую (ФО и/или СМ) среду
Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 40 баллов.



Описание шкалы оценивания:

36–40 баллов (отлично) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и организация спортивно-массового или физкультурно-оздоровительного мероприятия (выступление в качестве соорганизатора, волонтера); либо участие во Всероссийских и/или окружных соревнованиях.

28–35 баллов (хорошо) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях (в качестве судьи, помощника судьи, арбитра, непосредственного участника региональных и/или муниципальных соревнований, волонтера, комментатора соревнований и т.п.);

10–27 баллов (удовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и содействие в организации (опосредованно) либо в проведении (опосредованно) спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятий (в качестве журналиста, фотокорреспондента и т.п.).

Менее 10 баллов (неудовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятиях.

Б. Критерии оценивания письменной работы (реферата) для студентов, временно освобождённых от практических занятий физической культуры и спортом

Максимальный балл за письменную работу – 30 баллов.

Оценивается умение найти в отечественной и зарубежной литературе, в том числе в сети Интернет и выделение наиболее важных и современных работ по теме реферата, структурирование изложения темы, а также уровень владения понятиями, качество представления работы, умение ответить на вопросы.

Оценка	Отлично/зачтено/зачтено/	Хорошо/зачтено/	Удовлетворительно/
Неудовлетворительно/не зачтено			
Баллы	25–30 баллов	20–24 баллов	7–19 баллов 0–6 баллов
Уровень освоения проверяемых компетенций	высокий	средний	базовый низкий

Критерии оценивания:

25–30 баллов - Знания отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы. Обучающийся демонстрирует способность к анализу положений существующих научных теорий, оперирует научными понятиями. Реферат иллюстрируется примерами из практики, подтверждающими теоретические положения.

20–24 баллов - знания имеют достаточный содержательный уровень; раскрыто содержание работы, однако имеются определенные затруднения в ответе на уточняющие вопросы.

В реферате имеют место несущественные фактические неточности. Недостаточно раскрыто содержание реферата.

7–19 баллов - знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках, возникают затруднения при ответе на уточняющие вопросы.

При ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления.

Обучающимся допущены фактические ошибки.

Обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения, приводить примеры практического использования научных знаний.

0–6 баллов - не раскрыто содержание реферата, обнаружено незнание или непонимание сущности вопросов. Допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы.

Обучающийся обнаруживает неумение оперировать научной терминологией, незнание положений существующих научных теорий. В ответе не приводятся примеры практического использования научных знаний. На большую часть вопросов преподавателя студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы. Из представления реферата видно, что студент слабо ориентируется в тексте.

Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы, суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации:

0–49 баллов – неудовлетворительно (не зачтено);

50–69 баллов – удовлетворительно (зачтено);

70–90 баллов – хорошо (зачтено);

91–100 баллов – отлично (зачтено).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично, предполагает готовность к самостоятельной физкультурно-оздоровительной деятельности:

– знание научно-практических основ физической культуры и спорта, способы контроля и оценки физического



развития и физической подготовленности;

- знание правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
- знание основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования;
- умение проявлять уважение к партнёрам по занятиям физической культуры и спортом;
- умение и владение средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
- участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и организация спортивно-массового или физкультурно-оздоровительного мероприятия (выступление в качестве организатора, волонтера); либо участие во Всероссийских и/или Окружных соревнованиях.

2. Средний уровень соответствует оценке хорошо, предполагает формирование компетенций на менее высоком уровне:

- знание основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования и правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
- владение недостаточными навыками выполнения базовых физических упражнений, физической выносливости, подготовленности организма к физическим нагрузкам;
- недостаточное умение и владение средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
- участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях (в качестве судьи, помощника судьи, арбитра, непосредственного участника региональных и/или муниципальных соревнований, волонтера, комментатора соревнований и т.п.).

3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно, предполагает формирование компетенций на начальном уровне:

- знание фрагментарного характера научно-практических основ физической культуры и спорта, способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;
- неуверенные знания правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
- недостаточные знания основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования;
- умение проявлять уважение к партнёрам по занятиям физической культуры и спортом;
- опосредованное умение и владение средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
- участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и содействие в организации (опосредованно) либо в проведении (опосредованно) спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятий (в качестве журналиста, фотокорреспондента и т.п.).

4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно, не сформирован начальный уровень компетенций:

- незнание основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования и правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
- отсутствие навыков выполнения базовых физических упражнений, физической выносливости, подготовленности организма к физическим нагрузкам;
- неумение владения средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
- участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятиях.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Терещенко Е. А., Балакирева Л. М., Волкова В. М., Воротилина Т. В., Ковалев В. В., Лесниченко И. П.	Профессиональная этика: практикум: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563340)	Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2022	ЭБС
Л1.2	Черемисина Т. В., Багмет А. М.	Профессиональная этика и служебный этикет: ситуационные задачи: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685784)	Москва : Юнити-Дана, 2023	ЭБС



	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.3	Пчелина О. В.	Профессиональная этика: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=708199)	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2023	ЭБС
Л1.4	Руденко А.М., Самыгин С.И., Руденко А.М.	Профессиональная этика и психология делового общения: учебник (https://book.ru/book/952776)	Москва : КноРус, 2024	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Загорская Л. М.	Профессиональная этика и этикет: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012	ЭБС
Л2.2	Росенко М. Н., Бабаева А. В., Чигирь М. В., Азарова Л. В., Маркова О. Ю.	Профессиональная этика: учебник для высших учебных заведений: учебник (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253940)	Санкт- Петербург : Петрополис, 2006	ЭБС
Л2.3	Кошечкина И.П., Канке А.А.	Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие (http://znanium.com/catalog/document?id=380109)	Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2022	ЭБС
Л2.4	Аминов И. И., Бельский В. Ю., Золкин А. Л., Медушевская Н. Ф., Опалев А. В., Кикоть В. Я.	Профессиональная этика и служебный этикет: учебник (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692097)	Москва : Юнити- Дана/Закон и право, 2021	ЭБС

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Национальная электронная библиотека (НЭБ) (https://rusneb.ru/) Национальная электронная библиотека (НЭБ) : объединенный электронный каталог фондов российских библиотек : сайт. – URL: http://нэб.рф . – Режим доступа: из читальных залов библиотеки ЧелГУ. – Текст : электронный. (https://rusneb.ru/)
Э2	Лекториум - просветительский проект: массовые открытые онлайн-курсы, открытый видеоархив лекций вузов России https://www.lektorium.tv https://www.lektorium.tv
Э3	Центральная отраслевая библиотека по Физической культуре и спорту [Электронный ресурс] : [сайт] . - Режим доступа: http://lib.sportedu.ru http://lib.sportedu.ru
Э4	Юрайт [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: https://biblio-online.ru https://biblio-online.ru
Э5	Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблшинг. – URL: http://biblioclub.ru/ http://biblioclub.ru/

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

LMS Moodle
Adobe Reader
Ubuntu Linux
ПО Kaspersky
OpenOffice

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы



1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система : база данных / Регион. центр правовой информ. Информправо

3. Справочник «Информо» (<http://www.informio.ru/>) ИНФОРМИО : электронный справочник [обеспечение всех типов образовательных учреждений нормативными, методическими, научнопрактическими материалами]. – URL: <http://www.informio.ru/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях, рассчитанных на 100 – 200 обучающихся с возможностью использования мультимедийного оборудования (мультимедийный проектор, проекционный экран, акустическая система, ПК для мультимедийного комплекса).

Используется электронный читальный зал научной библиотеки ЧелГУ для самостоятельной работы студента, оснащённый персональными компьютерами, мультимедийной аппаратурой. В аудитории обеспечен доступ к различной справочной литературе, энциклопедиям, библиографическим и полнотекстовым базам данных, информационным ресурсам «Интернет».

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

течение семестра для оценки знаний, умений, навыков, получаемых в ходе изучения дисциплины, применяется балльно-рейтинговая система оценки достижений студента. Для получения зачета студенту необходимо набрать не менее 60 баллов из 100 возможных.

При изучении данной дисциплины используются лекционные, практические занятия и самостоятельная работа студента. На лекционных занятиях преподаватель излагает основное содержание тем программы.

Критерием успешности освоения учебного материала по окончании учебного семестра является экспертная оценка преподавателя, учитывающая: владение двигательными умениями и навыками, и/или навыками составления комплексов упражнений оздоровительно-прикладной направленности, уровень физической подготовленности, уровень владения теоретическими и методическими знаниями в области прикладной и оздоровительной физической культуры (тестирование проводится на бумажном носителе или в системе дистанционного обучения Moodle, время проведения теста 25 минут), глубину вовлечённости в ФО и/или СМ среду. Экспертная оценка преподавателя может основываться на регулярности посещения обязательных учебных занятий, успешности выполнения установленных на данный семестр объёмов рабочей программы, успешности сдачи тестов общей физической или спортивной подготовки для отдельных групп спортивной или физкультурно-оздоровительной направленности.

Перечень требований и тестов по каждому разделу, система их оценки в баллах разрабатываются кафедрой физического воспитания и спорта в структуре 100–балльной системы.

Формирование физической культуры студентов, освобожденных от практических занятий прикладной и оздоровительной физической культурой по состоянию здоровья на длительный срок или на весь период обучения по дисциплине, складывается из расширенного курса теоретической подготовки и самостоятельных занятий. Итогом теоретической подготовки является написание реферативной работы, защита которой происходит в период зачетной сессии. В реферативной работе студент должен показать умение выявлять и формулировать актуальные для теории и практики физической культуры и спорта цели и задачи, анализировать учебную, научную и методическую литературу, материалы, отражающие практику физкультурно-спортивной деятельности, интерпретировать и оформлять результаты изучаемого материала, делать выводы и давать практические рекомендации по изучаемой теме.

Работа должна включать обоснование выбора темы и ее актуальность, постановку задач, обзор информационных источников, описание методов и результатов исследования, обсуждение полученных данных и библиографический указатель, приложения.

Объём работы должен быть 15–20 страниц стандартизированного текста компьютерной верстки, выполненный в соответствии с ГОСТом.

По согласованию с преподавателем допускается представление реферативной работы в электронном виде, в форме презентаций, видеофильмов, разрешается использование для подготовки работы Интернет-ресурсов с указанием полного URL–адреса первоисточника информации. Возможен самостоятельный выбор студентом темы реферативной работы, согласованной с преподавателем. При очевидных некорректных заимствованиях чужого



текста в объёме свыше 40% контрольной работы, выявленных при использовании программы «анти-плагиат» преподаватель имеет право отказать обучающемуся в данной форме контроля.

Кроме этой работы студент выполняет предложенные ему тесты.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видеоконференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MSOffice365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно – образовательной среды.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EIBraile-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических средств и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой CleVu с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).



Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм, Направленность (профиль) Менеджмент спортивной индустрии, Присваиваемая квалификация (степень) Бакалавр, рабочая программа по дисциплине «Этикет и гостеприимство», Год(ы) набора 2024, Форма обучения очная

Проректор по учебной работе утверждено 21.02.2024 г. А.А. Саламатов

И. о. декана факультета
индустрии спорта и туризма согласовано С.Н. Талызов

Автор (составитель) В.Д. Иванов

Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. №247-1