

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра СТ
Заведующий кафедрой СТ



И.В. Федякин

17 сентября 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.



Кафедра «Экономика транспортной инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

Автор Постылякова Юлия Валерьевна, к.псх.н.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловой этикет в сфере гостеприимства

Направление подготовки:	<u>43.03.03 – Гостиничное дело</u>
Профиль:	<u>Гостиничная деятельность</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2020</u>

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">И.В. Федякин</p>
--	---

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 314524
Подписал: Заведующий кафедрой Федякин Иван
Владимирович
Дата: 31.08.2020

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

выработка у студентов целостного представления об этикете бизнеса (деловом этикете), как одной из современных областей науки и составляющих профессиональной этики, подготовка их к принятию решений в деловой жизни на основании разумного сочетания социально-нравственных принципов и принципов рыночной экономики, формирование понятий делового этикета и социальной ответственности.

Задачами дисциплины являются:

формирование системы знаний об исторических аспектах эволюции этики как философской науки, этики бизнеса как подвида профессиональной этики и этикета;

формирование мышления, с позиции социально-нравственных принципов в сочетании с необходимостью эффективного управления;

формирование понимания различий в этике для представителей различных культур;

формирование умения анализировать и оценивать события и процессы с учетом социально-нравственной ответственности;

овладение социально ориентированным мышлением и навыками оценки влияний этических факторов на принятие решений

овладение аспектами деловой этики, этикета и социальной ответственности для управления бизнесом

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Деловой этикет в сфере гостеприимства" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Социология:

Знания: нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.

Умения: определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.

Навыки: анализа возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.

2.2. Наименование последующих дисциплин

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПКР-6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;	<p>ПКР-6.1 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.</p> <p>ПКР-6.2 Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.</p> <p>ПКР-6.3 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</p>
2	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	<p>УК-5.1 УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем.</p> <p>УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии.</p> <p>УК-5.3 Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий.</p>

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетных единиц (108 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов		
	Всего по учебному плану	Семестр 10	Семестр 11
Контактная работа	12		,25
Аудиторные занятия (всего):	12	12	0
В том числе:			
лекции (Л)	6	6	0
практические (ПЗ) и семинарские (С)	6	6	0
Самостоятельная работа (всего)	92	60	32
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	108	72	36
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	3.0	2.0	1.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)			
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗаО		ЗаО

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	10	Раздел 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности.	1		5		12	13,5	
2	10	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.	1		1		5	7	
3	10	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.	1		1		11	13	
4	10	Раздел 4 Этнокультурные особенности делового этикета. Невербальные средства общения. Кинесика. Проксемика. Такесика. Проксемика. Межнациональные	1		1,5		16	18,5	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		различия невербального общения.							
5	10	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.	1		,5		5	6,5	
6	10	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.	,5		1		6	7,5	
7	10	Раздел 7 Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж.	,5		,5		5	6	
8		Всего:	6		6		92	108	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 6 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	10	РАЗДЕЛ 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты	Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности.	0,5
2	10	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.	0,5
3	10	РАЗДЕЛ 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы	Основные элементы делового этикета. Приветствие. Представление. Обращение.	0,5
4	10	РАЗДЕЛ 3 Общие правила поведения	История развития этикета в мире (Франция, Англия) и России.	0,5
5	10	РАЗДЕЛ 3 Общие правила поведения	Поведение на улице. Поведение в общественном транспорте. Поведение в поезде. Поведение в самолете.	0,5
6	10	РАЗДЕЛ 4 Этнокультурные особенности делового этикета.	Этнокультурные особенности делового этикета. Влияние традиций и этнической культуры	1
7	10	РАЗДЕЛ 4 Этнокультурные особенности делового этикета.	Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика.	0,5
8	10	РАЗДЕЛ 5 Особенности этикета в организациях индустрии гостеприимства.	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы.	0,5
9	10	РАЗДЕЛ 6 Деловой этикет сервисной деятельности.	Этические основы сервисной деятельности. Этические основы сервисной деятельности. Профессионально-служебная этика 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.	1

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
10	10	РАЗДЕЛ 7 Служебный этикет в сфере гостеприимства.	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль	0,5
ВСЕГО:				6/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации познавательной и творческой активности студентов в учебном процессе используются современные образовательные технологии, дающие возможность повышать качество образования, более эффективно использовать учебное время и снижать долю репродуктивной деятельности учащихся за счет снижения времени, отведенного на выполнение самостоятельной работы. В рамках дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предусмотрены следующие образовательные технологии:

по уровню применения: педагогические;

по организационным формам: групповые, классно-урочные;

по типу управления познавательной деятельностью: классическо-лекционные, обучение с помощью технических средств, по книге, система малых групп;

по подходу к обучаемому: личностно-ориентированные, технологии сотрудничества;

по преобладающему методу: объяснительно-иллюстративными; развивающее обучение; проблемно-поисковое.

В учебном процессе предусмотрено использование рейтинговой технологии (рейтинговой шкалы оценки), технологий на основе активизации и интенсификации деятельности обучающихся (игровое обучение, проблемное обучение, использование схемных моделей учебного материала, компьютерные технологии).

Достижимые результаты от применения образовательных технологий:

Образовательные

технологии Достижимые результаты

Проблемное обучение Рассмотрение проблемных ситуаций во время проведения практических занятий и проблемной лекции и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению. Один из приемов, используемых на лекциях – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся. В результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности.

Исследовательские методы в обучении Используется при подготовке реферата и докладов.

Метод дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения.

Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа) На практических занятиях, во время проведения дискуссии, лекции диалог. Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности.

Информационно-коммуникационные технологии Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Рабочей программой предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (лекция-визуализация, лекция диалог, семинар-дискуссия, разбор конкретных практических ситуаций, презентации докладов с широким обсуждением в группе) с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий и самостоятельной работы студентов.

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по подходу к обучаемому являются личностно-ориентированными с применением технологии сотрудничества; по преобладающему методу: объяснительно-иллюстративными; направлены на развивающее и проблемно-поисковое обучение.

Лекции являются традиционными классическо-лекционными (объяснительно-иллюстративные).

Лекции проводятся в следующих формах

Проблемная лекция. Преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает студентов в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний.

Лекция-визуализация. В данном типе лекции передача преподавателем информации студентам сопровождается показом различных рисунков, структурно-логических схем, опорных конспектов, диаграмм и т. п. с помощью ЭВМ (слайды, видеозапись, интерактивная доска и т. д.).

Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые студенты должны отвечать непосредственно в ходе лекции.

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения, проблемно-поискового и игрового обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач). Остальная часть практического курса (6 часов) проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе – решения кейсов, основанных на коллективных способах обучения практических занятий в командах достижений

Активный семинар. В процессе семинара студенты выступают с презентациями, отвечают на вопросы аудитории и преподавателя. В конце семинара проводится групповое обсуждение.

Метод дискуссии выступает базовым в системе интерактивных методов обучения.

Дискуссия – это коллективное обсуждение конкретной проблемы, вопроса или сопоставление разных позиций, информации, идей, мнений и предложений. Во время дискуссии оппоненты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае больше будут проявляться качества, присущие диалогу, во втором – дискуссия будет носить характер спора, т. е. отстаивание своей позиции. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента.

«Мозговой штурм» («мозговая атака») представляет собой разновидность групповой дискуссии, которая характеризуется отсутствием критики поисковых усилий, сбором всех вариантов решений, гипотез и предложений, рожденных в процессе осмысления какой-либо проблемы, их последующим анализом с точки зрения перспективы дальнейшего использования или реализации на практике.

Исследование с последующей групповой дискуссией. Данная технология предполагает знакомство студентов с инструментарием для исследования отдельных психологических характеристик индивида. Исследование осуществляется каждым студентом самостоятельно. По окончании исследования проводится дебрифинг.

Метод кейсов (англ. Casemethod, кейс-метод, метод конкретных ситуаций, метод ситуационного анализа) — техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Групповое задание. Студентам выдается описание конкретной ситуации и вопросы (задания) к ней. Студенты вначале работают самостоятельно, затем проводится обсуждение в малых группах, в ходе которого студенты должны выработать общую позицию по решению кейса. Затем представители малых групп выступают с мини презентациями. В конце проводится дебрифинг.

Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому

занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям, подготовка конспектов лекций, докладов и презентаций

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков.

Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	10	РАЗДЕЛ 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты	Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики.: проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 подготовка к семинару по теме;	7
2	10	РАЗДЕЛ 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты	Профессионализм как нравственная черта личности проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 подготовка к семинару по теме;	5
3	10	РАЗДЕЛ 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы	Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению. проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 исследование и подготовка к дискуссии по теме; Основные элементы делового этикета. проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 исследование и подготовка к дискуссии по теме;	5
4	10	РАЗДЕЛ 3 Общие правила поведения	История развития этикета в мире (Франция, Англия) и России. проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 подготовка с дискуссии по теме;	5
5	10	РАЗДЕЛ 3 Общие правила поведения	Правила поведения в общественных местах. Внешние факторы бизнес среды проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 подготовка к дискуссии по теме изучение кейсов	6
6	10	РАЗДЕЛ 4 Этнокультурные	Этнокультурные особенности делового этикета.	10

		особенности делового этикета.	Развитие этикета проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 подготовка к семинару по теме; Самостоятельная оценка навыков этикета студентами	
7	10	РАЗДЕЛ 4 Этнокультурные особенности делового этикета.	Невербальные средства общения. проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 подготовка к дискуссии по кейсам	6
8	10	РАЗДЕЛ 5 Особенности этикета в организациях индустрии гостеприимства.	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 подготовка к дискуссии по теме;	5
9	10	РАЗДЕЛ 6 Деловой этикет сервисной деятельности.	Профессионально-служебная этика сервисной проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 подготовка к дискуссии по теме;	6
10	10	РАЗДЕЛ 7 Служебный этикет в сфере гостеприимства.	Этика делового общения сфере гостиничного сервиса. Служба обслуживания клиентов в гостинице проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе): обязательная литература: 1, 2; 3 дополнительная литература: 1, 2, 3 подготовка к самостоятельной работе;	5
11	11		Промежуточная аттестация	32
ВСЕГО:				92

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Деловые коммуникации. Теория и практика	Дзялошинский И.М., Пильгун М.А.	М.: Юрайт, 2019 https://biblio-online.ru/bcode/379272	Все разделы
2	Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации)	С. Д. Резник, И. А. Игошина, О. И. Шестернина	М.: ИНФРА-М, 2014	Все разделы
3	Психология и этика делового общения	Бороздина Г.В., Кормнова Н.А.	М.: Юрайт, 2019 https://biblio-online.ru/bcode/387537	Все разделы
4	Профессиональная этика и этикет	Дусенко, Светлана Викторовна.	М.: Академия, 2013	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
5	Профессиональный этикет (этический, риторический, коммуникативный аспекты)	Лазаренко, Любовь Витальевна.	М.: МИИТ, 2010	[Текст] : учеб. пособие для студ. спец. "Социально-культурный сервис и туризм" по курсу "Профессиональная этика и этикет" / Л.В. Лазаренко ; МИИТ. Каф. "Сервис и туризм".
6	Этика	Скворцов, Алексей Алексеевич	М.: Юрайт, 2012	Все разделы

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. http://www.case-center.ru/all_cases/ - Российский центр учебных кейсов
2. <http://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека (РГБ)
3. <http://www.gpntb.ru/> - Государственная публичная научно-техническая библиотека России (ГПНТБ России)
4. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Российский информационно-аналитический портал
5. <https://www.dawsonera.com/> Ресурс с более чем 500 000 электронных книг
6. <http://epnet.com> – EBSCO – Универсальная база данных зарубежных полнотекстовых научных журналов по всем областям знаний.
7. Самостоятельная оценка навыков этикета студентов:
<http://www.etiket.ru/tests.html>
<http://www.knigge.ru/tests.php>
<http://www.manners.ru/etiket.html>

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ,

ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

К применимым информационным технологиям относятся: компьютеры, проекторы, экраны, создание электронных пособий, кейс-технологии, контроль качества знаний, тестирование. Компьютеры должны быть обеспечены стандартными лицензионными программными продуктами и обязательно программным продуктом MicrosoftOffice не ниже MicrosoftOffice 2007 (2013).

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы требуется:

1. Рабочее место преподавателя, подключённое к сетям INTERNET и INTRANET.
2. Специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой и интерактивной доской

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

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, с графиком консультаций преподавателя.

На первом занятии студенты получают материалы курса (теоретические материалы для изучения, методические указания к проведению аудиторных занятий, методические указания к курсовой работе, а также файлы «Методические рекомендации по эффективному усвоению учебного материала» и «Составляющие рейтинговой оценки») в электронном виде.

1.1. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания преподавателя.

Подготовка студентов к лекции включает в себя:

- просмотр материала предшествующей лекции;
- ознакомление с примерным содержанием предстоящей лекции просмотром темы, программы и контрольных вопросов учебника;
- выявление материала, наиболее слабо освещенного в учебнике;
- выяснение вопросов, достойных наибольшего внимания;
- создание психологической настроенности.

При слушании и восприятии лекции студент должен усвоить:

- научную сущность и идейную направленность лекции;
- взаимосвязь лекции с другими лекциями и смежными науками;
- научную логику связи теории с жизнью;
- глубоко осмыслить сформулированные законы и понятия науки, приведенные факты, доказательства, аргументацию.

Успех лекции зависит не только от искусства лектора, но и от умения студентов слушать лекции. Слушание лекции – это не только внешний активный, напряженный мыслительный процесс, но главным образом внутренний. Как и во время других занятий, на лекции преподаватель лишь организует определенную деятельность студентов, но выполнять ее они должны сами.

Одним из важных условий эффективности усвоения материала лекции является

способность включаться в лекционный процесс. Это зависит от максимальной сосредоточенности и быстрого переключения внимания. Добиться устойчивости внимания не всегда легко. Каждая лекция не может быть настолько захватывающей и увлекательной, чтобы внимание было устойчивым «само по себе». Значит, каждому студенту нужно заставить себя не отвлекаться, проявляя большую силу воли. Другим условием правильного, наиболее продуктивного слушания лекции является развитие памяти.

Однако при всей своей важности курс лекций еще не обеспечивает полного и глубокого усвоения изучаемой науки. Достигнуть этого можно лишь при выработке собственного понимания изучаемого предмета, что возможно только в процессе самостоятельной работы не только над конспектом, но главным образом над учебниками и другими литературными источниками.

Ведение записей лекций необходимо по следующим причинам:

сразу после лекции запоминается, и то на краткий срок, не более 40–45% учебного материала;

ведение записей способствует организации внимания студентов;

более прочному усвоению учебного материала;

облегчению работы памяти (освобождение ее от запоминания отдельных учебных фактов, примеров и т.д.),

сохранению в виде конспектов учебного материала для будущей самостоятельной работы;

восстановлению в памяти прослушанного на лекции;

подготовка к экзаменам и зачетам;

развитие и укрепление умений и навыков фиксации учебного материала.

В конспекте следует избегать подробной записи. Конспект не должен превращаться в единственный источник информации, а должен подводить студента к самостоятельному обдумыванию материала, к работе с учебной книгой. Независимо от того, есть учебник или нет, лекции записывать необходимо.

Правила ведения записей и оформление конспекта:

начинать с даты занятий, названия темы, целей и плана лекции, рекомендованной литературы;

вести конспект опрятно, содержательно, четко, разборчиво, грамотно;

научиться выделять и записывать основные научные положения и факты, формулы и правила, выводы и обобщения; не перегружать записи отдельными фактами;

выделять разделы и подразделы, темы и подтемы;

применять доступные пониманию сокращения слов и фраз;

записывать рекомендованную литературу;

желательно выделять цветом названия темы, основные положения, выводы;

записи вести на страницах с большими полями.

Последующая работа над лекцией заключается в повторении ее содержания по конспекту (а еще лучше с привлечением дополнительных источников) вскоре после ее прослушивания, т.к. забывание материала, воспринятого любым способом идет особенно интенсивно сразу же после восприятия.

Работа над конспектом лекции осуществляется по этапам:

повторить изученный материал по конспекту;

непонятные положения отметить на полях и уточнить;

неоконченные фразы, пропущенные слова и другие недочеты в записях устранить, пользуясь материалами из учебника и других источников;

завершить техническое оформление конспекта (подчеркивания, выделение главного, выделение разделов, подразделов и т.п.).

1.2. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты;
в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшийся на занятии.

Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

1.2.1. Рекомендации к подготовке к дискуссии

Каждая дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка, консолидация.

На первой стадии происходит процесс «ориентации» и адаптации участников дискуссии к самой проблеме, друг к другу, общей атмосфере. Именно таким образом начинает выработываться некая установка на решение представленной проблемы.

Стадия «оценки» напоминает ситуацию сопоставления информации, различных позиций, генерирования идей.

На последней стадии консолидации предполагается выработка единых или компромиссных решений, мнений и позиций.

Этапы проведения

1. Выдвигаются проблемы. Затем в процессе групповой дискуссии студенты располагают проблемы по степени важности, значимости и выделяют наиболее «острую» для изучения в малых группах (на основе необходимого материала (концепции, принципы, факты, взгляды) – базовых сведений по изучаемой проблеме, а также научной литературе, справочников, словарей, который выдается преподавателем).

2. Выделенная проблема становится предметом изучения и обсуждения в каждой малой группе.

3. Все группы последовательно предъявляют свой материал (факты, примеры, выработанную точку зрения, позиции) всей учебной группе.

4. Далее следует общая дискуссия: анализ высказанных позиций, принятие наиболее перспективных, дополнение, взаимообогащение разных точек зрения, расширение представлений, установок, способов поведения, изменение отношения к себе, к другим, к миру.

1.2.3. Рекомендации по подготовке к групповой дискуссии - «мозговому штурму»
«Мозговой штурм» – разновидность групповой дискуссии, которая характеризуется отсутствием критики поисковых усилий, сбором всех вариантов решений, гипотез и предложений, рожденных в процессе осмысления какой-либо проблемы, их последующим анализом с точки зрения перспективы дальнейшего использования или реализации на практике.

Этапы проведения «мозгового штурма»

Вариант А (Проблемное занятие)

1. Постановка и осмысление проблемы. Один из студентов предлагает видение проблемы. Затем в ходе дискуссии (не более 5 минут) студенты предлагают свое понимание проблемной ситуации, определяются «правила игры», оговаривается то, что необходимо получить в конце занятия.

2. Генерирование вариантов решения проблемы. Студенты предлагают свои способы решения проблемы. Высказываемые идеи озвучиваются без доказательств. Принимаются к рассмотрению все идеи: реальные, фантастические, смешные, трудновыполнимые. Их фиксация производится преподавателем или одним из студентов. Каждому из выступающих отводится не более 30 секунд. Максимальный предел идей – половина от числа обучаемых.
3. Поиск аргументов в поддержку предложенных решений. Студенческая группа делится на подгруппы (3–5 человек). Происходит жеребьевка выдвинутых вариантов. Далее команды должны за 7–10 минут предоставить как можно больше предложений по аргументации доставшейся идеи. Следует отметить, что студенты должны будут работать даже с теми вариантами, которые им не нравятся, но достались в ходе жеребьевки.
4. Отбор наиболее аргументированных вариантов решений. Для отстаивания своей идеи от каждой подгруппы делегируется по 1 представителю, который должен представить работу подгруппы перед аудиторией за 1–2 минуты. По итогам выступлений отбирается половина наиболее удачных докладов, над которыми и продолжат работу студенты.
5. Критика отобранных решений. Студенческая группа вновь разбивается на подгруппы (3–5 человек), среди которых вновь и происходит жеребьевка оставшихся идей (вариантов). Задача подгрупп за 7–10 минут высказать наибольшее количество критических замечаний в адрес доставшейся идеи, обнаружить ее слабые стороны. Чем больше недостатков, слабостей, неясностей обнаружит подгруппа в варианте решения проблемы, тем лучше удастся найти решения на более поздних стадиях.
6. Отбор решений, наиболее устойчивых к критике. Этот этап аналогичен четвертому. В результате останется только половина идей, критика которой будет наиболее убедительной.
7. Продумывание способов реализации отобранных решений. Укрупнение подгрупп, жеребьевка оставшихся способов решения проблемы, поставленной в начале занятия. Задача каждой из подгрупп – разработка конкретных способов реализации оставшихся предложений, т. е. решения проблемы.
8. Обсуждение способов. Допускаются как позитивные, так и негативные выступления.
9. Подведение итогов. Отмечаются способы решения проблемы, которые оказались вне поля зрения студентов.

Вариант В

1. Формулирование проблемы.
 2. Формирование экспертной группы (3–4 человека), способной отобрать наилучшие идеи и разработать показатели и критерии оценки.
 3. Тренировочная интеллектуальная разминка для приведения студентов в рабочее психологическое состояние за счет активизации их знаний, обмена мнениями и выработки общей позиции по проблеме. Осуществляется в форме экспресс-опроса студентов.
 4. Генерирование идей. Студенты формулируют любые пришедшие им в голову варианты решений. Поощряется интеллектуальная активность участников, запрещаются любые комментарии в адрес высказанных идей и предложений к ним, блокируются невербальные эмоциональные реакции членов группы на услышанное. Работа ведется в максимально быстром темпе. Каждому студенту слово предоставляется на несколько секунд. Работа может вестись по кругу или вразнобой. Экспертная группа фиксирует все выдвинутые идеи. Общая продолжительность этапа 10–20 минут.
 5. Оценка и отбор наилучших идей. Этап носит характер групповой дискуссии. Оценка и обсуждение проводятся в соответствии с заранее подготовленными критериями и показателями. Если ни один из предложенных вариантов не отвечает всем заданным критериям, возвращаемся к предыдущему этапу и проводим еще один «мозговой штурм».
 6. Обобщение результатов «мозгового штурма». Резюмируются итоги «мозгового штурма» и итоги обсуждения его результатов.
- 1.2.4. Рекомендации к решению кейс задач.

При обсуждении кейсов основное внимание уделяется критическому анализу и последующему логическому развитию полученных результатов.

Решение считается удовлетворительным, если оно приводит к устранению серьезных проблем и, скорее всего, может быть успешно реализовано на практике.

Рекомендации по анализу кейсов

1. Прочитайте кейс, чтобы получить общее представление о ситуации и на какие вопросы вам предстоит отвечать. Вопросы рекомендуется выписать, чтобы они были перед глазами.
2. Прочитайте кейс ещё раз и внимательно изучите его содержание, выписывая факты и цифры напротив поставленных вопросов
3. Проведите поиск дополнительной информации.
4. Разработайте схему решения поставленной в кейсе проблемы, включающую альтернативные варианты. Разработайте, как минимум, два варианта действий. Обсудите их в подгруппе. По каждой из них рассмотрите возможные угрозы (риски), которые могут помешать реализации альтернативы. Если решение единогласно не принято, то окончательно его принимает модератор. Решение будет обоснованным, если оно подтверждается экспериментально или другими достоверными источниками.
5. Объясните, как принятое решение будет реализовано. Разработайте программу реализации, включающей основные мероприятия, систему контроля и маркетинговую или экономическую эффективность.

При изучении проблемы, поставленной в кейсе, можно использовать следующие методы группового обсуждения:

мозговая атака;

морфологический анализ;

синектический анализ.

Правила мозговой атаки:

1. Любая возникшая идея, неважно, насколько она осуществима, должна быть выслушана.
2. Любой может высказать одну или несколько идей одновременно, чтобы не заблокировать свою фантазию.
3. Остальные члены группы должны воздерживаться от критики в адрес выступающего с идеей.
4. После того, как идеи высказали все члены группы, происходит их последовательное обсуждение и выработка общего решения.
5. Несогласный с общим решением имеет право выступить с особым мнением на этапе защиты темы.

Правила морфологического анализа:

1. Рассматриваемая проблема раскладывается на ряд системных элементов.
2. Элементы, выделенные для анализа, распределяются между участниками обсуждения.
3. Предлагаемые поэлементные решения состыковываются в единую логическую цепочку или представляются в виде матрицы решений.
4. Обсуждается в целом предлагаемое решение проблемы, а в случае необходимости выбора альтернативы или ранжирования используется метод парного сравнения.
5. Согласованное решение с учетом возможных корректировок представляется для обсуждения по окончании работы над темой занятий.

Правила синектического анализа:

1. Модератор подгруппы представляет проблему.
2. Проблема анализируется с использованием либо мозговой атаки, либо морфологического метода.
3. Делается попытка вспомнить и привлечь к рассмотрению данной темы известные аналоги и проанализировать, каким образом решались там похожие проблемы.
4. Спроецировать известные наличные решения на решение поставленной цели.
5. Окончательно сформулировать мнение подгруппы для доклада результатов по итогам

работы над темой.

При работе в подгруппе (команде) каждому участнику рекомендуется придерживаться следующих правил:

активно принимать участие в высказывании идей и обсуждении;

терпимо относиться к мнениям других участников;

не прерывать говорящего, давать ему возможность полностью высказаться;

не повторяться вслух;

не манипулировать неточными или неверными сведениями для того, чтобы приняли Вашу точку зрения;

помнить, что все участники имеют равные права;

не навязывать своего мнения другим;

четко формулировать свое окончательное мнение (устно или письменно).

Представление результатов работы с кейсом

Для представления результатов рекомендуется подготовить на одной странице резюме в виде выводов (текст, графики, таблицы).

Выступление модератора должно быть в пределах 10 минут, а предварительно на доске записываются основные результаты работы.

Остальные подгруппы выступают слушателями и оппонентами докладчика, а затем оценивают доклад модератора.

Обсуждение темы заканчивается подведением итогов преподавателем.

А. Письменный отчет

Отчёт состоит из содержания кейса, анализа доступных дополнительных данных, решения, выводов и приложений (при необходимости). Все посторонние источники должны иметь ссылки.

Если проводились полевые исследования или экспертные оценки, то они должны статистически обработаны и иметь графическую иллюстрацию.

Нужно иметь в виду, что письменный отчет оценивается не только по содержанию, но и по дизайну – как оформлены таблицы, графики и пр.

Отчёт по кейсу оформляется в электронном виде и пересылается преподавателю

Б. Устная презентация результатов работы с кейсом

Устную презентацию делает или модератор подгруппы или по его поручению любой её участник. Члены подгруппы должны прийти к согласию по поводу того, какие тезисы должен сделать их докладчик. При докладе рекомендуется использовать технические средства – мультимедийный проектор с компьютером. Проверьте, хорошо ли видно содержание слайдов, не перенасыщены ли они информацией.

Начинать презентацию нужно с постановки целей, выделения проблемы, а также какие вопросы будут рассмотрены в ходе презентации.

2. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных работ
Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;

выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;

при подготовке к экзамену параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на

плановой консультации.

2.1. Методические рекомендации по работе с литературой

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание реферата, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома

. Основная литература - это учебники и учебные пособия. Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях.

при работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию; если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

2.2. Методические указания по выполнению презентации

Презентации должны быть выполнены в формате PowerPoint и состоять из 15 слайдов:

1 слайд должен содержать название учебного заведения, тему презентации, название темы, направление подготовки и профиль, ФИО, группу выполнившего презентацию обучающегося и ФИО проверяющего презентацию преподавателя;

2...14 слайды должны раскрывать суть заданной темы. При этом необходимо соблюдать требования по созданию презентаций (фон, размер шрифта, анимацию и т.д.);

15 слайд «Спасибо за внимание!».

2.3. Методические указания по подготовке к тестированию

При подготовке к контрольной работе и итоговому тестированию необходимо внимательно прочитать составленные ранее конспекты лекций, просмотреть порядок выполнения практических работ и основные полученные в ходе практических занятий выводы. Ответить на вопросы. Сверить список вопросов с имеющейся информацией. Недостающую информацию необходимо найти в учебниках (учебных пособиях) или в других источниках информации.

Основные этапы подготовки:

составление краткого плана подготовки;

выделение основных положений, которые необходимо запомнить,

повторить, выучить;

выборочная проверка своих знаний по каждой теме (разделу);
определение наиболее уязвимых мест в подготовке;
проработка конспектов по ним;
повторная выборочная проверка.

2.4. Методические рекомендации по подготовке доклада к круглому столу и дискуссии
Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка доклада, для обсуждения его на практическом (семинарском) занятии.

Цель доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с литературой, анализа дискуссионных позиций, аргументации собственных взглядов.

Подготовка докладов также развивает творческий потенциал студентов. Доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Требования к выступлениям студентов на семинарах

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

1. Связь выступления с предшествующей темой или вопросом.
2. Раскрытие сущности проблемы.
3. Методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность.

Обязательным требованием к выступающему, особенно в начале семинарского курса, является зачитывание плана выступления, доклада. Опыт показывает, что многие студенты, содержательно выступив по какому-либо вопросу, часто затрудняются сжато изложить основные положения своего доклада.

При планировании выступления составляется план не в начале работы, а уже после того, как выступление написано. В таких случаях выступление обычно представляет собой почти дословное воспроизведение фрагментов из учебных пособий без глубокого их осмысления.

В определенной ситуации можно осветить лишь один или два пункта доклада, что формирует гибкость мышления, способность переключать внимание, быстроту переориентировки, позволяет предотвращать повторения, выделять главное, экономить время.

Важнейшим требованием к выступлениям студентов является самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком «специализированными». Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Вопросы к выступающему

Вопросы к докладчику задают, прежде всего, студенты, а не преподаватель!

По своему характеру вопросы бывают уточняющими, наводящими, встречными; другая категория вопросов, например, казусных, может содержать предпосылки различных суждений, быть примером или положением, включающим кажущееся или действительное противоречие.

Уточняющие вопросы имеют своей целью заставить студента яснее высказать мысль,

четко и определенно сформулировать ее, чтобы установить, оговорился ли он или имеет место неверное толкование проблемы (исправленная оговорка снимает вопрос, ошибочное мнение выносится на обсуждение участников семинара, но без подчеркивания его ошибочности).

Наводящие или направляющие вопросы имеют своей задачей ввести полемику в нужное русло, помешать нежелательным отклонениям от сути проблемы. Важно, чтобы такие вопросы приоткрывали новые сферы приложения высказанных положений, расширяли мыслительный горизонт студентов.

Встречные вопросы содержат требования дополнительной аргументации, а также формально-логического анализа выступления или его отдельных положений. Цель таких вопросов — формирование у студентов умения всесторонне и глубоко обосновывать выдвигаемые положения, способности обнаруживать логические ошибки, обусловившие неубедительность или сомнительность вывода.

Казусные вопросы предлагаются в тех случаях, когда в выступлении, докладе проблема освещена, в общем-то, верно, но слишком схематично, все кажется ясным и простым (хотя подлинная глубина проблемы не раскрыта) и в аудитории образуется «вакуум интересов». Возникает необходимость показать, что в изложенной проблеме не все так просто, как это может показаться.

Цель таких вопросов в том, чтобы сложное, противоречивое явление реальной действительности, содержащее в себе предпосылки для различных суждений, было осмыслено студентами в свете обсужденной теоретической проблемы, чтобы студент научился мыслить шире и глубже.

Вопрос может быть поставлен в чисто теоретическом плане, но могут быть упомянуты и конкретные случаи, события, по возможности близкие или хорошо известные участникам семинара, и предоставлена возможность самим комментировать их в плане теоретической проблемы, обсуждаемой на семинаре.

Вопросы, преследующие создание «ситуации затруднений», обычно представляют собой две-три противоречащих друг другу формулировки, из которых необходимо обнаружить и обосновать истинную, или же берется высказывание какого-либо автора (без указания его фамилии) для анализа. В основном характер таких вопросов совпадает с постановкой задач на самостоятельность мышления.

2.5. Методические указания по заполнению рабочей тетради

Для организации самостоятельной подготовки студентов по данной дисциплине разработана рабочая тетрадь. Работа с домашними тетрадями ведется дома, а наиболее важные проблемы освоения дисциплины по усмотрению преподавателя выносятся для общего обсуждения на практических занятиях.

Рекомендации студентам:

следует обращаться к преподавателю по всем вопросам, вызвавшим затруднения в процессе решения задач, анализа ситуаций, построения графиков, ответов на тестовые задания, предложенных в рабочей тетради;

следует иметь в виду, что работа с тестами не сводится к необходимости угадать верный ответ, решая предлагаемые задачи или, отвечая на вопросы тестовых заданий. Следует внимательно обдумать причины, по которым выбран тот или иной ответ, приучать себя обосновывать выбранное решение;

обращать внимание, на то, что среди тестов, могут быть верными несколько ответов или верным не является ни один из приведенных вариантов.

2.6. Методические рекомендации по выполнению письменных работ в рамках самостоятельной работы

К выполнению письменных работ в рамках любого вида самостоятельной работы можно приступать только после изучения соответствующей темы (раздела, подраздела).

При выполнении письменных работ в рамках самостоятельных работ необходимо соблюдать следующие общие требования:

при написании опорного конспекта, письменных ответов на вопросы, курсовой работы, рефератов и т.п. текст не должен дословно повторять текст учебника (учебного пособия), Интернет-ресурса или инструкции;

текст необходимо писать грамотно, разборчиво;

графический материал оформлять в соответствии с ГОСТом.

2.5.1. Методические указания по ведению и проработке опорного конспекта

Перед написанием конспекта следует внимательно прочесть весь текст целиком.

Выделить в нем основные положения, понятия, идеи, формулы и т.п. Определить главную мысль и установить взаимосвязи в тексте.

Разбить текст на разделы и подразделы.

Конспект выполняется в лекционной тетради ручкой. Графический материал, при необходимости, выполняется карандашом при помощи чертежных инструментов.

При ведении конспекта необходимо соблюдать следующие основные требования, которые помогут в дальнейшей работе с ним:

запись должна быть краткой;

при записи текста необходимо пользоваться сокращениями;

необходимо применять выделения и разграничения.

Рекомендуются следующие выделения и разграничения:

подчеркивание и отчеркивание для выделения заголовков, подзаголовков, выводов, тем; отступы для обозначения абзацев и пунктов плана, которые обозначаются в виде красной строки;

нумерация;

рамки, в которые обычно заключают определения, формулы, правила, законы;

цветовые выделения, которые должны быть системными.

Конспекты лекций рекомендуется систематически прорабатывать: перечитывать их, выправлять текст, делать дополнения, размечать цветом то, что должно быть глубоко и прочно закреплено в памяти.

Рекомендуется следующий алгоритм проработки конспекта лекции:

необходимо перечитать написанный конспект в тот же день;

после следующей лекции прочитать конспекты предыдущей и новой, и далее по мере накопления материала прочитывать его, тем самым материал откладывается в памяти.

Немаловажное значение имеет упорядочение записей лекции, которое заключается в определенной доработке конспекта – дополнении, исправлении новых терминов и т.д.

Следует это делать систематически, в процессе работы над учебной литературой. Кроме этого, доработка конспектов заключается в освоении записей, схем, рисунков, сделанных в ходе лекции не всегда четко и точно. При составлении конспекта необходимо пользоваться не менее чем тремя источниками информации, включая учебники и учебные пособия, Интернет-ресурсы и т.п.

2.5.2. Методические указания к подготовке реферата

Реферат - это краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами.

При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но объем ее ограничен, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы и в связи с небольшим объемом данной формы работы.

Выполнение реферата работы проводится с целью формирования общепрофессиональных компетенций и способностей к научно-исследовательской работе, позволяющих: осуществлять поиск и использование информации, сбор данных с применением современных информационных технологий, необходимых для решения профессиональных задач;

выбирать инструментальные средства для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, применяя современный математический и статистический аппарат,

программные продукты;
анализировать результаты расчетов, используя современные методы интерпретации данных, обосновывать полученные выводы.

Темы рефератов предлагаются студентам на выбор. Студент имеет право выбрать одну из заявленных кафедрой тем или тема может быть предложена студентом при условии обоснования им ее целесообразности.

Изменение или уточнение темы реферата возможно не позднее, чем за месяц до установленного срока защиты реферата на основании личного заявления студента, согласованного с руководителем, на имя заведующего кафедрой и утверждается заведующим кафедрой.

Основные задачи студента при написании реферата:

с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции;

верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;
уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме; необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.) при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;

реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Реферат должен содержать:

введение, в котором обосновывается актуальность темы, формулируются цели и задачи работы;

основную часть, которая включает: теоретические основы разрабатываемой темы, включая характеристику объекта и или (предмета) исследования, описание методики исследования, включая инструментальные средства для сбора и обработки данных в соответствии с поставленными задачами; анализ результатов исследования; предложения и прогнозы по рассматриваемой теме;

заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно практического применения материалов работы;

список используемых источников и интернет-ресурсов;

приложения.

Общий объем курсовой работы должен быть, как правило, не менее 20 и не более 25 страниц.

Реферат должен быть сдан для проверки в установленный срок.

Оценивая реферат, преподаватель обращает внимание на:

соответствие содержания выбранной теме;

отсутствие в тексте отступлений от темы;

соблюдение структуры работы, четка ли она и обоснованна;

умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;

умение логически мыслить;

культуру письменной речи;

умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);

умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;

способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
соблюдение объема работы;
аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.