

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Майкопский государственный технологический университет»

Политехнический колледж

Предметная (цикловая) комиссия гуманитарных  
и естественнонаучных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ  
Директор политехнического колледжа  
З.А. Хурыз  
2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины ОП.07 Деловой этикет в сфере туризма

Наименование специальности 43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника специалист по туризму

Форма обучения очная

Майкоп, 2021

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	17
5. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	20
6. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ	22

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.07 Деловой этикет в сфере туризма (далее – программа) является составной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Учебная дисциплина ОП.07 Деловой этикет в сфере туризма является вариативной частью общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм

## **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### **уметь:**

- У1 – использовать знания и категории нормативного этикета в своей профессии;
- У2 - взаимодействовать на основе принятых моральных норм, социальных стандартов с потребителями туристских услуг;
- У3 - применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета;
- У4 - демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений;

### **знать:**

- З1 - понятие делового этикета, ее содержание и основные категории;
- З2 - функциональную характеристику профессионального и делового общения;
- З3 - правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством;
- З4 - основные профессиональные качества специалиста по туризму;
- З5- понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий туризма;
- З6 - особенности делового этикета в зарубежных странах.

## **1.4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В процессе освоения учебной дисциплины у обучающихся должны формироваться общие компетенции (ОК):

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

### **1.5. Количество часов на освоение программы:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 81 час, в том числе:

лекций, уроков – 38 часов,

практических занятий – 16 часов

консультаций – 4 часа,

самостоятельной работы обучающегося – 23 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.07 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов (всего)</b>	<b>В 4 семестре</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
в том числе:		
теоретические занятия (Л)	38	38
практические занятия (ПЗ)	16	16
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СРС) (всего)</b>	<b>23</b>	<b>23</b>
<b>Консультации</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Формой промежуточной аттестации является экзамен (комплексный) в 4 семестре</b>		
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>81</b>	<b>81</b>

## 2.2. Тематический план учебной дисциплины ОП.07 Деловой этикет в сфере туризма

№ п/п	Шифр и № занятия	Наименование тем	Макс. учебная нагрузка на студента, час.	Количество часов				
				Теоретические занятия	Практические занятия	Лабораторные работы	Консультации	Самостоятельная работа обучающихся
<b>Тема 1 Этикет как социальное явление</b>								
1.	Л1	Происхождение и эволюция этикета.	3	2				1
<b>Тема 2 Туристский этикет</b>								
2.	Л2	Особенности приема посетителя в туристском офисе.	3	2				1
3.	Л3	Этикет взаимоотношений с коллегами. Правила служебной субординации.	3	2				1
4.	ПЗ1	Отработка правил и норм делового общения при взаимодействии с клиентами	3		2			1
<b>Тема 3 Виды этикета общения</b>								
5.	Л4	Речевой этикет: приветствие, обращение, представление.	3	2				1
6.	Л5	Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.	3	2				1
7.	Л6	Этикет телефонного общения. Автоответчик.	3	2				1
8.	ПЗ2	Коммуникативные основы делового общения в туристской деятельности.	3		2			1
<b>Тема 4 Официальные мероприятия в системе туризма</b>								
9.	Л7	Виды официальных приемов.	3	2				1
10.	Л8	Организация презентации.	3	2				1
11.	Л9	Организация дипломатического приема.	3	2				1

12.	ПЗ3	Поводы к проведению и виды презентаций.	3		2			1
<b>Тема 5 Застольный этикет</b>								
13.	Л10	Общие правила поведения за столом.	3	2				1
14.	Л11	Правила обращения со столовыми приборами.	3	2				1
15.	Л12	Этикетные нормы и предписания делового застолья.	3	2				1
16.	ПЗ4	Этикет поведения в ресторане.	3		2			1
<b>Тема 6 Этикетное оформление внешности и гардероба</b>								
17.	Л13	Социальные функции стиля одежды.	3	2				1
18.	Л14	Торжественный и повседневный стиль одежды.	3	2				1
19.	Л15	Гардероб делового мужчины и деловой женщины.	3	2				1
20.	ПЗ5	Подбор гардероба у мужчин и женщин.	2		2			
<b>Тема 7 Этикетное оформление офиса</b>								
21.	Л16	Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.	3	2				1
<b>Тема 8 Этнокультурные особенности делового этикета</b>								
22.	Л17	Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.	3	2				1
23.	ПЗ6	Национальные особенности делового общения.	2		2			
<b>Тема 9 Этикетные ситуации вне деловой среды</b>								
24.	Л18	Этикетные ситуации вне деловой среды.	3	2				1
25.	ПЗ7	Этикетные правила для путешественников.	2		2			
<b>Тема 10 Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации</b>								
26.	Л19	Понятие и основные функции	3	2				1

		корпоративной культуры и корпоративного этикета.						
27.	ПЗ8	Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма.	2		2			
	К1	Консультации по подготовке к промежуточной аттестации.	2				2	
	К2	Консультации по подготовке к промежуточной аттестации.	2				2	
		<b>Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена в 4 семестре</b>						
		<b>ИТОГО</b>	<b>81</b>	<b>38</b>	<b>16</b>		<b>4</b>	<b>23</b>

### 2.3. Содержание учебной дисциплины ОП.07 Деловой этикет в сфере туризма

Наименование разделов дисциплины	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды формируемых компетенций, осваиваемых знаний и умений
<b>Тема 1. Этикет как социальное явление</b>	<b>Содержание учебного материала</b> История происхождения и формирования современных этикетных норм. Эволюция этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Этикет как сумма правил поведения в обществе. Этикетные нормы в разных сферах общественной жизни.	<b>3</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Происхождение и эволюция этикета.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка сообщения по теме «Тенденции эволюции современного этикета».	<b>1</b>	
<b>Тема 2 Туристский этикет</b>	Посещение туристского офиса. Прием посетителей. Правила для посетителей туристической организации. Правильное поведение с вышестоящими. Ранг и субординация. Взаимоотношения с коллегами. Стиль отношений с коллегами.	<b>9</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Особенности приема посетителя в туристском офисе.	2	
	2. Этикет взаимоотношений с коллегами. Правила служебной субординации.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Отработка правил и норм делового общения при взаимодействии с клиентами.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Самостоятельная проработка конспектов. Подготовка презентации по теме «Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма и социально-культурного сервиса».	<b>3</b>	

<b>Тема 3 Виды этикета общения</b>	Речевой этикет. Приветствие, представление, обращение. Самопредставление. Техника рукопожатия. Ритуал обмена визитными карточками. Корреспонденция. Ведение разговора. Телефонный разговор. Автоответчик. Правила сотового телефона. Телефакс. Этикет в Интернете. Этикет электронной почты.	<b>12</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	1. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление.	2	
	2. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.	2	
	3. Этикет телефонного общения. Автоответчик.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Коммуникативные основы делового общения в туристской деятельности.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Самостоятельная проработка конспектов. Подготовка доклада по теме «Искусство письма (деловая переписка)».	<b>4</b>		
<b>Тема 4 Официальные мероприятия в системе туризма</b>	Организация приемов и презентаций. Деловая и светская беседа. Мастерство публичных выступлений. Культура деловых споров и дискуссий. Деловой подарок. Дипломатический протокол. Протокол деловой встречи.	<b>12</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	1. Виды официальных приемов.	2	
	2. Организация презентации.	2	
	3. Организация дипломатического приема.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Поводы к проведению и виды презентаций.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Самостоятельная проработка конспектов. Подготовка реферата по теме «Правила обмена подарками».	<b>4</b>		
<b>Тема 5 Застольный этикет</b>	Застольный этикет. Поведение за столом. Правила рассадки за столом. Сервировка стола. Порядок использования приборов. Классический порядок подачи блюд. Разговоры во время еды. Произнесение тостов. Официальный обед. Приглашение на официальный обед и ответ на него. Подготовка Официального обеда. Континентальный и американский	<b>12</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9

	стили застольного этикета. Чайная церемония. Винный этикет. Вход в банкетный зал. Шведский стол. Холодный буфет.		
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	1. Общие правила поведения за столом.	2	
	2. Правила обращения со столовыми приборами.	2	
	3. Этикетные нормы и предписания делового застолья.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Этикет поведения в ресторане.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Самостоятельная проработка конспектов. Подготовка доклада по теме «Чайная церемония в Японии».	<b>4</b>	
<b>Тема 6 Этикетное оформление внешности и гардероба</b>	Этикетное оформление внешности и гардероба. Стиль одежды и его социальные функции. Консервативный стиль деловой одежды. Свободный стиль одежды. Неофициальный наряд. Аксессуары. Косметика. Разговор об одежде. Подбор гардероба у мужчин и женщин. Торжественная и повседневная одежда. Индивидуальный стиль и этикетные нормы в одежде.	<b>11</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	1. Социальные функции стиля одежды.	2	
	2. Торжественный и повседневный стиль одежды.	2	
	3. Гардероб делового мужчины и деловой женщины.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Подбор гардероба у мужчин и женщин.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Самостоятельная проработка конспектов. Подготовка вопросов к дискуссии на тему «Роль аксессуаров и косметики в работе сотрудника туристской фирмы».	<b>3</b>	
<b>Тема 7 Этикетное оформление офиса</b>	Этикетное оформление офиса, делового кабинета, приемной. Стили офисного дизайна.	<b>3</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>1</b>	

	Подготовка реферата по теме «Правила оформления офисного интерьера».		
<b>Тема 8 Этнокультурные особенности делового этикета</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Национальная и региональная специфика этикета в странах Европы, Азии, Америки, Африки. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.	<b>5</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Национальные особенности делового общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка презентаций на тему «Традиции и обычаи национального этикета стран Ближнего Востока» «Традиции и обычаи народов Северного Кавказа».	<b>1</b>	
<b>Тема 9 Этикетные ситуации вне деловой среды</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Правила поведения на улице. Лифт и лестница. Машина и нормы поведения. Умение вести себя в гостях. Приглашение в гости и ответ на приглашение. Обязанности хозяина и хозяйки. Проблема незваных гостей. Поведение в театре: фойе, зрительном зале, во время спектакля, концерта, в театральном буфете. Поведение во время путешествия. Преодоление языковых барьеров. Как вести себя в других странах. Учет разнообразия культур. Поведение в самолете, корабле, автомобиле, поезде, отеле, аэропорту. Спортивный этикет. Обряды и торжественные события. Свадебная традиция. Юбилей. Похоронная церемония. Поведение в церкви	<b>5</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Этикетные ситуации вне деловой среды.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Этикетные правила для путешествующих.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка реферата на тему «Проблема нравственного и безнравственного поведения вне деловой среды».	<b>1</b>	

<b>Тема 10 Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации</b>	Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры организации. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива. Эффективность работы в группе. Корпоративный этикет: понятие и основные принципы.	<b>5</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Понятие и основные функции корпоративной культуры и корпоративного этикета.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Написание эссе на тему «Этикет работников сферы туризма».	<b>1</b>		
<b>Консультации при подготовке к промежуточной аттестации</b>		<b>4</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Комплексный экзамен в 4 семестре</b>		
	<b>ИТОГО</b>	<b>81</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

#### **3.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины ОП.07 Деловой этикет в сфере туризма требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов и др.);
- столы письменные;
- стулья;
- стол преподавателя;
- стул преподавателя;
- доска;
- шкаф для документов.

##### **Технические средства обучения:**

- средства информационно-коммуникационных технологий;
- комплект технической документации, в том числе паспорта на средства обучения, инструкции по их использованию и технике безопасности.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень учебных изданий основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов**

Основные источники:

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет [Электронный ресурс]/ А. В. Бабаева, Р. И. Мамина; под ред. Р. И. Маминой. - СПб.: Петрополис, 2019. - 192 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

2. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/535092>

3. Борисов, В.К. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебник / Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И. - М.: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/502708>

4. Кузнецов, И.Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / Кузнецов И.Н. - М.: Дашков и К, 2018. - 496 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430551>

Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г. В. Бороздина. - Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. - 228 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

2. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/942797>

3. Марьева, М.В. Русский язык в деловой документации [Электронный ресурс]: учебник / М.В. Марьева. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 323 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/962548>

Интернет-ресурсы:

1. [http://www.prepodu.ru/praktika-pedagoga/pedagogika-etica/1181\\_professional?showall=1](http://www.prepodu.ru/praktika-pedagoga/pedagogika-etica/1181_professional?showall=1)
2. <http://www.abccba.ru/abc68.php>
3. <http://www.philosophy.ru/edu/vui/eth/profethics.html>

4. [http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc\\_psychology/830/](http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_psychology/830/)

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.07 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Формируемые умения</b>		
У1 – использовать знания и категории нормативного этикета в своей профессии	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он	Экспертная оценка при выполнении тестирования
У2 - взаимодействовать на основе принятых моральных норм, социальных стандартов с потребителями туристских услуг	глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при	Экспертная оценка при проведении устного опроса. Экспертная оценка при выполнении ролей в деловых играх.
У3 - применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета	с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	Экспертная оценка при выполнении самостоятельной работы.
У4 - демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности,	

	<p>недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	
<b>Формируемые знания</b>		
31 - понятие делового этикета, ее содержание и основные категории	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	Экспертная оценка при выполнении тестирования (письменного).
35- понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий туризма	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические	Экспертная оценка при проведении устного опроса.
32 - функциональную характеристику профессионального и делового общения		Экспертная оценка при выполнении ролей в деловых играх.
33 - правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством		Экспертная оценка при выполнении самостоятельной работы.
34 - основные профессиональные качества специалиста по туризму		
35- понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий туризма		
36 - особенности делового этикета в зарубежных странах		

	<p>положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	
--	---	--

## **5. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Адаптация рабочей программы дисциплины ОП.07 Деловой этикет в сфере туризма проводится при реализации адаптивной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм в целях обеспечения права инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального образования, создания необходимых для получения среднего профессионального образования условий, а также обеспечения достижения обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья результатов формирования практического опыта.

### ***Оборудование учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин для обучающихся с различными видами ограничения здоровья***

Оснащение учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин должно отвечать особым образовательным потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Кабинет должен быть оснащен оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

Кабинет, в котором обучаются лица с нарушением слуха, должен быть оборудован радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

Для слабовидящих обучающихся в кабинете предусматриваются просмотр удаленных объектов при помощи видеувеличителей для удаленного просмотра. Использование Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, программ не визуального доступа к информации, технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата кабинет должен быть оборудован передвижными регулируемые партами с источником питания.

Вышеуказанное оснащение устанавливается в кабинете при наличии обучающихся по адаптированной образовательной программе с учетом имеющегося типа нарушений здоровья у обучающегося.

### ***Информационное и методическое обеспечение обучающихся***

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам, указанным в п. 3.2. рабочей программы, должен быть представлен в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Для лиц с нарушениями зрения (не менее одного вида):

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (не менее одного вида):

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

Для лиц с нервно-психическими нарушениями (расстройство аутистического спектра, нарушение психического развития) (не менее одного вида):

- использование текста с иллюстрациями;
- мультимедийные материалы.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

***Формы и методы контроля и оценки результатов обучения***

Применяемые при реализации рабочей программы дисциплины ОП.07 Деловой этикет в сфере туризма формы и методы контроля проводятся с учетом ограничения здоровья обучающихся.

Целью текущего контроля является своевременное выявление затруднений и отставания обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и внесение коррективов в учебную деятельность.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предоставляется время на подготовку к ответу, увеличенное не более чем в три раза установленного для подготовки к ответу обучающимся, не имеющим ограничений в состоянии здоровья.

## 6. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

### Дополнения и изменения в рабочей программе

за 2018/2019 учебный год

При разработке рабочей программы учебной дисциплины ОП.07 Деловой этикет в сфере туризма по специальности 43.02.10 Туризм в 2018-2019 учебном году

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес \_\_\_\_\_ М.К. Анчекова  
(подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании предметной (цикловой) комиссии гуманитарных и естественных дисциплин

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии \_\_\_\_\_ С.Н. Шхапацева  
(подпись)