МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 61

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель образовательной программы

доц.,к. филос. н.
(должность, уч. степень, звание)

А.А. Карцева
(инициалы, фамилия)

(подпись)

«16» февраля 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная этика и этикет»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности/ специализации	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2026

Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Зав.каф., д.ф.н.,доц.	05.02.2026	С.Н. Коробкова
(должность, уч. степень, звание)	(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 61

«12» февраля 2026 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой № 61

д.ф.н.,доц.	12.02.2026	С.Н. Коробкова
(уч. степень, звание)	(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преп.	16.02.2026	М.Б. Капелюш
(должность, уч. степень, звание)	(подпись, дата)	(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.02 «Туризм» направленности/специализации «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№61».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-1 «Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением вопросов обеспечения качества туристского продукта и деятельности туристских организаций за счет выработки профессиональных регламентов и стандартов, разработки профессионально-этического кодекса сотрудников.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена (7 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Цели преподавания дисциплины определяются необходимостью осуществления профессионального воспитания, профессиональной социализации, формирования у обучающихся современного гуманитарного мировоззрения, в основе которого лежит рациональное понимание нравственных идеалов и ценностей современного общества; а также выявление и закрепление таких личностных качеств как социальная ответственность, гражданственность, гуманность, целеустремленность, нацеленность на результат, законопослушность, сознательность, дисциплинированность.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг	ПК-1.З.1 знать современные технологии взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами, а также документы по обеспечению качества организации досуга и событий в сфере туристских услуг ПК-1.У.1 уметь выстраивать отношения с потребителями и заинтересованными сторонами; самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии; пользоваться способами формирования базы данных по туристским продуктам и услугам ПК-1.В.1 владеть навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; навыками управления изменениями состава туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста и осуществлять поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Правовые основы профессиональной деятельности»,
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- «Управление имиджем и репутацией в туризме»,

– «Управление персоналом»,
– «Организация туристской деятельности».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№7
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	2/ 72	2/ 72
Из них часов практической подготовки	17	17
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	27	27
Самостоятельная работа, всего (час)	11	11
***Вид промежуточной аттестации*:** зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Экз.,	Экз.,

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 7					
Раздел 1 Базовые понятия этики и этикета					
Тема 1. Основы этики	2	2			1
Тема 2. Основы этикета	0	1			1
Раздел 2 Основы профессиональной этики и коммуникации					
Тема 3. Понятие и виды профессиональной этики	4	2			2
Тема 4. Корпоративная культура	2	4			2
Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста	3	2			2
Тема 6. Межличностное общение	2	2			1
Раздел 3 Деловой этикет					
Тема 7. Имидж в профессиональной деятельности	2	2			1

Тема 8. Деловой этикет и протокол	2	2			1
Итого в семестре:	17	17			11
Итого	17	17	0	0	11

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	**Базовые понятия этики и этикета** *1. Основы этики.* Соотношение и содержание понятий этика, мораль и нравственность. Функции морали. Основные категории этики. Высшие нравственные ценности. Нравственные принципы. Нравственные системы. Нравственная проблема и моральный выбор. Моральная ответственность. Взаимосвязь этики и этикета. Специфика этических норм в информационном обществе.
1	***2. Основы этикета.*** Виды этикета. Этикет как регламентация практического поведения человека. Взаимосвязь нравственности и воспитанности. Тактичность и вежливость как основные понятия этикета. Этикетные коды. Интепретативный этикет.
2	**Основы профессиональной этики и коммуникации.** *3. Понятие и виды профессиональной этики.* Профессиональная этика как система рациональной этики. Профессиональный кодекс специалиста. Профессиональные обязанности: функционал и должностные инструкции. Особенности профессионального воспитания специалистов. Моральная ответственность специалиста. Проблема мотивации и психологический климат в коллективе. Деловая этика как вид профессиональной этики. Специфика этики в сфере сервиса.
2	*4. Корпоративная культура.* Макроэтика. Этика организации. Микроэтика. Корпоративная философия. Корпоративная культура. Корпоративная этика. Корпоративная социальная ответственность (КСО). Уровни корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры. Этика деловых отношений «по горизонтали» и «по вертикали». Этико-психологические стили администрирования. Информационная компетентность. Welcome book. Роль эмоционального интеллекта и эмпатии в формировании корпоративной культуры.
2	5. *Коммуникативная компетентность специалиста.* Трехчастная структура делового общения: коммуникативность, интерактивность, перцептивность. Понятие коммуникативной компетентности. Кибернетическая модель коммуникации Н.Винера. Виды и формы деловой коммуникации: прямая и опосредованная, вербальная и невербальная, восходящая и нисходящая и др. Управление коммуникацией. Коммуникативный регламент организации. Специфика цифровой коммуникации. Стандарты коммуникации в сфере

	туризма.
2	*6. Межличностное общение.* Коммуникативные типы личности. Организация пространства межличностного общения. Правила вербального и невербального общения. Критика в деловом общении. Комплимент в деловом общении.
3	**Деловой этикет.** **7.** *Имидж в профессиональной деятельности.* Понятие имиджа. Структура имиджа. Имидж и репутация. Имиджмейкинг и имиджмейкеры. Стиль и деловой имидж. Имидж делового человека. Имидж руководителя. Имидж организации.
3	*8. Деловой этикет и протокол.* Этикет повседневной деловой активности. Формы ритуалов в деловом общении. Этикет организации ритуального общения. Виды приемов и этикет поведения. Подарки в деловом общении. Сетевой этикет. Протокол организации встреч на высшем уровне. Функции службы протокола. Райдер.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 7					
1.	Основы этики и этикета.	семинар	2		1
2.	Понятие и виды профессиональной этики. Профессиональный кодекс.	Решение теоретических и практических задач	2		2
3.	Корпоративная культура и КСО.	Решение ситуационных задач	2		2
4.	Межличностное общение.	Решение ситуационных задач	4		2
5.	Коммуникативная компетентность специалиста.	Решение ситуационных задач	2		2
6.	Имидж в профессиональной деятельности.	семинар	2		3
7.	Деловой этикет. Нетикет.	Решение ситуационных задач.	3		3
Всего			17		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 7, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	6	6
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	2	2
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	3	3
Всего:	11	11

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр	Библиографическая ссылка / URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
Ю К 68	Служебный этикет как компонент профессионализма : учебно-методическое пособие / С. Н. Коробкова, И. Н. Лаврикова ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург : Изд-во ГУАП, 2019. - 70 с.	8 + Электронный ресурс
URL: https://e.lanbook.com/book/345515	Введение в туристскую деятельность : учебное пособие / О. В. Ивлиева, Е.	

Режим доступа: для авторизованных пользователей	Н. Маслак, А. В. Ханина, А. В. Шмыткова. — Ростов-на-Дону : ЮФУ, 2022. — 130 с. // Лань : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: для авториз. пользователей.	
URL: https://urait.ru/bcode/561128 Режим доступа: для авторизованных пользователей	*Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://e.lanbook.com/	ЭБС «Лань»
https://znanium.ru/	ЭБС «Знаниум»
https://urait.ru/	Образовательная платформа «Юрайт»
https://pro.guap.ru	ЭИОС ГУАП «Личный кабинет»

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1.	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/) разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2.	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3.	Microsoft Windows 10 *(договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po*
4.	Microsoft Office 2016 *(договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)*
5.	Яндекс.Браузер
6.	Онлайн-доска/рабочее пространство российской разработки https://sboard.online/
7.	Инструмент создания опросов «Яндекс.Формы» https://forms.ya

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru.), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
1	Консультант Плюс (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП
1	Сетевой журнал «Философия и гуманитарные науки информационного общества». URL: http://fikio.ru/

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; переносной набор демонстрационного оборудования Ноутбук ASUS, проектор BENQW110 Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП через точку доступа WiFi	
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории. Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования (Моноблок iRU Office 27IH5P2K, 27", Intel Core i5 11400, 16ГБ, 512ГБ SSD, Intel UHD Graphics 730, Телевизор LED 75" (190 см) DEXP A751 [4K Ultra HD, 3840x2160, Smart TV, Android TV]; Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП через точку доступа WiFi	13-07 (ул. Ленсовета, 14, Лит. А)
3	Помещение для самостоятельной работы обучающихся – читальный зал библиотеки ГУАП: специализированная	12-19 (ул. Большая Морская, д.67, лит. А)

	мебель; персональные компьютеры – 10 шт. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети и точке доступа WiFi, а также к электронно-библиотечным системам, реферативной базе данных Scopus; копировальный аппарат Kyocera KM2035.	
4	Помещение для проведения занятий лекционного типа, для проведения занятий семинарского типа, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; 15 шт ПК (Монитор 24", Intel Core i5, 8GB, SSD 120 GB, мышь клавиатура), Телевизор 75".	52-24 (ул. Большая Морская, д.67, лит. А)
5	Помещение для проведения занятий лекционного типа, для проведения занятий семинарского типа, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, возможность подключения к сети «Интернет» и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации. Принтер лазерный HP LaserJet P4014, Сканер EpsonPerfection V200, Сканер EPSON Perfection V370 Photo.	С-26 (ул. Гастелло, д.15)
6	Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель; WiFi с выходом в вычислительную сеть ГУАП и Интернет, обеспечивающий доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП и к подписным ресурсам: «Электронно-библиотечная система Znanium.com», «Издательство Лань. Электронно-библиотечная система», «Электронно-библиотечная система elibrary», реферативная база данных Scopus и пакет полнотекстовых статей Article Choice, база данных Web of Science; копир-принтер Kyocera KM-2550.	ауд. 31-07 Читальный зал (ул. Ленсовета 14, лит. А)
7	Помещение для самостоятельной работы, для проведения занятий семинарского типа, для текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; ПЭВМ - 14 шт., объединенных в локальную вычислительную сеть с выходом в ЭИОС ГУАП и Интернет, интерактивная доска	ул. Гастелло, д. 15, лит. А 13-10

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средствдля проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1.	Знаете ли вы универсальный нравственный принцип, регулирующий поведение человека?	УК-3.З.1
2.	Каково различие между правилами этикета и принципами	УК-3.З.1

	морали?	
3.	К какому типу профессий предъявляют повышенные моральные требования?	УК-3.З.1
4.	Какова связь между профессионализмом и нравственными качествами личности?	УК-3.З.1
5.	Какого типа профессиональные кодексы вам известны?	УК-3.З.1
6.	На каких уровнях могут разрабатываться профессиональные кодексы?	УК-3.З.1
7.	Знаете ли вы элементы корпоративной культуры?	УК-3.З.1
8.	Какова связь между моральным обликом руководителя и корпоративной культурой?	УК-3.З.1
9.	Каков эффект от наличия корпоративной культуры?	УК-3.З.1
10.	Какие стили руководства вам известны?	УК-3.З.1
11.	Что такое КСО?	УК-3.З.1
12.	Что подразумевают стандарты профессиональной деятельности?	УК-3.З.1
13.	Какие виды деловых приемов вам известны?	УК-3.З.1
14.	Какие виды деловых контактов вы знаете?	УК-3.З.1
15.	Каковы особенности опосредованного делового контакта?	УК-3.З.1
16.	В чем заключается особенность официально-делового стиля?	УК-3.З.1
17.	Какова роль подарка в деловом общении?	УК-3.З.1
18.	Каковы функции критики и комплимента в деловом контакте?	УК-3.З.1
19.	Каковы нравственные аспекты деловой коммуникации?	УК-3.З.1
20.	Каковы основные принципы этики и этикета международного сотрудничества?	УК-3.З.1
21.	В чем заключается специфика делового общения с применением ИКТ?	УК-3.З.1
22.	Сформулируйте основные правила сетевой коммуникации	УК-3.З.1
23.	Какие методы сбора обратной связи от потребителей наиболее эффективны для оценки качества услуг в туризме? Оцените преимущества и недостатки таких методов, как опросы, анкетирование и интервью.	ПК-3.У.1
24.	Как можно использовать результаты опросов и отзывов клиентов для улучшения качества услуг в сфере туризма?	ПК-3.З.1
25.	Какие профессиональные этические принципы должны быть соблюдены при оценке качества услуг и взаимодействии с клиентами? Объясните, как честность, конфиденциальность и уважение к клиенту способствуют поддержанию высоких стандартов качества и доверия.	ПК-3.У.1
26.	Как важность соблюдения норм этикета влияет на восприятие качества услуг в туризме? Проанализируйте, как правильное использование этикетных норм может улучшить клиентский опыт и общую репутацию туристского предприятия.	ПК-3.У.1
27.	Какие существуют подходы к оценке и улучшению качества обслуживания, которые учитывают интересы всех заинтересованных сторон (клиентов, сотрудников, партнеров)? Опишите методы, которые помогают сбалансировать интересы различных групп и обеспечить удовлетворение всех сторон в процессе улучшения качества услуг.	ПК-3.У.1
28.	Опишите, как показатели, такие как удовлетворенность клиентов, скорость обслуживания и частота повторных визитов, могут быть использованы для комплексной оценки качества услуг.	ПК-3.В.1

29.	Объясните, как систематическая обработка и анализ отзывов потребителей могут привести к конкретным изменениям в обслуживании, обеспечении качества услуги или инфраструктуре туристского предприятия.	ПК-3.В.1
30.	Рассмотрите методы, такие как регулярные опросы, фокус-группы и внутренние аудиты, и их эффективность в учете мнений различных заинтересованных сторон для улучшения общего качества услуг.	ПК-3.В.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1.	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой из следующих методов наиболее эффективно помогает в оценке качества услуг в гостиничном бизнесе, учитывая соблюдение норм профессиональной этики и этикета? А) Использование общедоступных рейтингов и отзывов на туристических платформах Б) Проведение анонимных опросов среди клиентов для сбора честной обратной связи В) Анализ публичных комментариев и отзывов на социальных сетях без учета их достоверности Г) Сравнение внутренних стандартов компании с конкурентами без учета мнений клиентов	ПК-3 ПК-3.У.1
2.	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из следующих методик наиболее эффективно помогают в оценке качества услуг в туристском бизнесе с учетом норм профессиональной этики и этикета? А) Проведение анонимных опросов среди клиентов для сбора объективной обратной связи Б) Внедрение системы тайного покупателя для оценки соблюдения стандартов сервиса и этикета	ПК-3.У.1

	В) Использование публичных рейтингов и отзывов для анализа общих тенденций без учета контекста Г) Регулярные внутренние тренинги для сотрудников по вопросам профессиональной этики и стандартов обслуживания Д) Публикация подробной информации о внутреннем аудите и результатах оценки качества в открытом доступе	
3.	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Вопрос на соотношение: "Методики оценки качества услуг в сфере туризма с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон" Соотнесите методы оценки качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с их целями: А) Опросы и анкетирование клиентов — 1) Определение уровня удовлетворенности клиентов качества обслуживания Б) Фокус-группы и интервью с заинтересованными сторонами — 2) Получение глубинной обратной связи и выявление скрытых проблем В) Внутренние аудиты и проверки качества — 3) Оценка соблюдения стандартов и процессов Г) Анализ отзывов на онлайн-платформах — 4) Выявление общих трендов и проблем в обслуживании стандартов	ПК-3.У.1
4.	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо. Расположите этапы процесса использования отзывов клиентов для повышения качества предоставления услуг в сфере туризма, в правильной последовательности: А. Сбор отзывов и предложений от клиентов. Б. Анализ данных и выявление ключевых проблемных областей. В. Внедрение улучшений на основе полученных данных. Г. Обучение сотрудников по новым стандартам обслуживания. Д. Проведение последующих опросов для оценки эффекта изменений.	ПК-3.В.1
5.	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ: Как можно использовать данные о мнении потребителей для повышения качества обслуживания в сфере туризма, и какие шаги необходимо предпринять для эффективной интеграции этих данных в процессы улучшения?	ПК-3.В.1

Примечание: система оценивания тестовых заданий.

1 тип) Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2 тип) Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно

указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.
3 тип) Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
4 тип) Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.
5 тип) Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

– получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;

– получение опыта творческой работы совместно с преподавателем и развитие профессионально-деловых качеств;

– формирование интереса к предмету необходимого для самостоятельной работы и самостоятельного творческого мышления;

– получение навыка методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);

– получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий;

– формирование умения осуществлять компетентный поиск информации.

Структура предоставления лекционного материала:

- ступенчатый – поступательное изложение вопросов с фактами, с общим выводом в конце лекции;
- концентрический – формулировка основной мысли, которая затем детализируется.

Учебно-методический материал, рекомендуемый для освоения теоретического курса по данной дисциплине, имеется в ЭБС ГУАП (Юрайт, Лань).

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах.

Основная часть практических занятий по дисциплине проводится в форме *семинара*. Цель семинарских занятий – углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях, в процессе самостоятельной работы с учебной литературой и другими информационными источниками, включая электронные. В соответствии с ведущей дидактической целью, содержанием семинарских занятий являются узловые, слабо систематизированные, трудные для понимания и усвоения темы. Практическая деятельность на семинаре демонстрирует умение обучающегося систематизировать и анализировать информацию, аргументировать свою позицию, формирует навык самопрезентации, публичного выступления, участия в дискуссии, корректного ведения спора, управления эмоциями.

Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности. При подготовке к семинарскому занятию по обозначенной теме необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара, медиаматериалами, актуальными исследованиями.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий.

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Планируемые результаты при освоении обучающимся материала практических занятий:

– закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;

– развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;

– овладение новыми методами и методиками изучения конкретных явлений;

– выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;

– обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм работы.

Требования к организации практических занятий.

Главная организационная задача на практических занятиях – включение в практическую деятельность каждого обучающегося. Для реализации индивидуально ориентированного обучения, по усмотрению преподавателя, обучающимся могут быть предложены индивидуальные задания в рамках общей темы, что позволяет наиболее адекватно и эффективно формировать образовательные и профессиональные умения и навыки.

По характеру выполняемых обучающимися заданий на практических занятиях они подразделяются на такие, как:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения обучающимися новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает, в том числе, использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Обучающиеся должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;

- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;

В целях контроля уровня усвоения учебного материала, обучающимся может быть предложено самостоятельное выполнение творческой работы, практического задания.

Работа с медиаматериалами. Самостоятельная работа в современном учебном процессе подразумевает ознакомление студента с различными видео и аудиоматериалами на русском и иностранных языках. Можно обозначить следующие цели работы:

- усилить запоминание теоретических положений через визуальное и слуховое восприятие;
- ознакомиться с авторским изложением сложных моментов;
- сформировать свою точку зрения с учетом представленных дискуссий;
- разобрать примеры и практические кейсы;
- выполнить задания и отвечать на поставленные вопросы.

Групповые и индивидуальные консультации. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить консультации за счет общего бюджета времени, отведенного на контактную работу. Консультации могут носить как индивидуальный, так и групповой характер. Время консультаций устанавливаются в зависимости от учебного расписания преподавателя и студентов. Консультации могут проводиться как лично, так и дистанционно (с применением цифровых ресурсов), например, через электронную почту. Адрес электронной почты преподавателя для связи указан в личном кабинете и доступен по адресу: http://pro.guap.ru/exters/professors.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся и осуществляется в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины. Конкретные формы текущего контроля определяет преподаватель в соответствии со своим учебным планом, и актуальными целями и задачами по реализации дисциплины.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя экзамен – форму оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Представление отчета по мини-проекту, ориентированного на решение практической задачи, является обязательной частью промежуточной аттестации.

Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Аттестация может проводиться как в традиционной форме (устный ответ по вопросам), так и с применением иных педагогических технологий и методик, включая цифровые.

Оценивание студента происходит с учётом его работы в течение семестра и осуществляется по формуле:

$$О_{итоговая} = О_{накопленная} + О_{проектная} + О_{итогового\ контроля}$$

a) Накопленная оценка проставляется за активность обучающегося на практических занятиях, прохождение текущего контроля и выполнение самостоятельной работы.
b) Проектная оценка проставляется за защиту творческой работы по курсу.
c) Оценка итогового контроля проставляется за прохождение контрольного испытания по курсу в формате, определенным рабочим учебным планом.

Для оценивая результатов освоения дисциплины, как правило, применяется рейтинговая система (100-балльная/10-балльная). Ознакомиться с рейтинговой системой можно на сайте гуманитарного факультета ГУАП: https://docs.guap.ru/smk/2.77.pdf. Округление оценки производится в пользу обучающегося. Экзаменационная оценка выставляется по 5-балльной системе на основании рейтинга достижений студента по освоению курса или устного ответа по вопросам.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой