

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЭТИКЕТ В СФЕРЕ
ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки (специальность)

43.03.02 - ТУРИЗМ

Профиль

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Нальчик - 2024

Рабочая программа дисциплины «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства»/сост. З.С. Бекалдиева – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2024. - 42с.

Рабочая программа предназначена для преподавания обязательной дисциплины (модуля) вариативной части студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02. «Туризм», 3 курса в 5 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516 (зарегистрировано в Минюсте России 29 июня 2017 г. № 47223).

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цель и задачи освоения дисциплины.....	6
2	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	6
3	Требования к результатам освоения дисциплины.....	7
4	Содержание и структура дисциплины.....	8
4.1	Содержание разделов.....	8
4.2	Структура дисциплины.....	9
4.3	Лекционные занятия	9
4.4	Практические занятия (семинары)	10
4.5	Лабораторные работы.....	11
4.6.	Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	11
5.	Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации	11
5.1.	Оценочные материалы для текущего контроля	11
5.2.	Оценочные материалы для рубежного контроля.....	24
6	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.....	27
7.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	29
7.1.	Основная и дополнительная литература	29
7.2.	Интернет-ресурсы	29
7.3.	Методические указания по проведению учебных занятий.....	30
8	Материально-техническое обеспечение дисциплины	40
9	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	41

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» является формирование у студентов профессиональной компетентности путем обеспечения глубоких и разносторонних знаний по психологии делового общения, представлении о месте категории общения в системе категорий психологической науки и о соотношении психологической теории общения и психологической деятельности; способствовать формированию психологических и нравственных качеств, необходимых в условиях повседневной профессионально-коммуникативной деятельности

Задачами дисциплины являются:

- освоение теоретических основ психологии делового общения;
- освоение специфики и особенности делового общения, как социально-психологическое явление;
- освоение современных технологий делового общения;
- освоение методов решения психологических проблем общения, организации его различных форм, коррекции конфликтного общения;
- освоение специальных коммуникативных технологий в туристской индустрии.

Предметом освоения дисциплины являются следующие объекты:

- деловая коммуникация, деловой этикет, деловое взаимодействие;
- устные и письменные виды делового общения;
- толерантность и коммуникативный барьер;
- нормы русского литературного языка;
- национальные нормы делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.07.05 «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» является дисциплиной части базовой части Блока 1 ФГОС ВО программы бакалавриата.

Дисциплина преподается посредством чтения лекций, проведения практических и семинарских занятий.

Итоговая оценка уровня сформированной компетенций УК-3 и ОПК-6 определяется в период государственной итоговой аттестации.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

В совокупности с другими дисциплинами программы бакалавриата по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» дисциплина «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02. Туризм (уровень бакалавриата):

Универсальных компетенций (УК) по типу задач профессиональной деятельности:

УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщённые трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
С	Проведение экскурсий	6	Разработка экскурсий. Необходимые знания: социальные основы туризма*	С/01.6	6
			Проведение экскурсий	С/02.6	6

*Профессиональный стандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4.08.2014 г №539н (с изменениями и дополнениями от 18 марта, 12 декабря 2016 г.). Зарегистрирован Минюстом 13.01.2017 г., регистрационный номер №45230

В результате изучения дисциплины «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория универсальных компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Командная работа и лидерство	УК – 3 Способен осуществлять	УК – 3.2 Демонстрирует способности социального взаимодействия,	Знать: - законодательные и иные нормативноправовые акты

	<p>социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p>	<p>в том числе навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия</p> <p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;</p> <p>ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.</p>	<p>Российской Федерации и нормы международного права, регулирующие деятельность в сфере туризма;</p> <p>-правила оформления коммерческой документации</p> <p>- психологические и социальные особенности потребителя</p>
			<p>Уметь:</p> <p>- проявлять способность эффективного речевого и социального взаимодействия;</p> <p>- проявлять лидерские качества и умения;</p> <p>- учитывать потребности экскурсионных групп и особенности индивидуальных туристов</p>
			<p>Владеть:</p> <p>- навыками работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия</p> <p>- навыками устной и письменной коммуникации и эффективной социальной коммуникации</p>

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Содержание дисциплины

Таблица 1. Содержание дисциплины «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1.	Теоретические основы психологии делового общения в практике гостеприимства	Психология как наука о социальном взаимодействии. Психология личности. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения.	УК-3.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2	написание реферата (Р), коллоквиум (К), тестирован

				ие (Т)
2.	Психология делового общения и этикет	Основные понятия и принципы. Функции общения. Виды делового общения в сфере гостеприимства.	УК-3.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2	написание эссе (э), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
3.	Коммуникативные техники и технологии в сфере гостеприимства	Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами. Межкультурные коммуникации.	УК-3.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2	написание реферата (Р), коллоквиум (К), тестирование (Т)
4.	Деловое общение в коллективе	Технологии управления конфликтами. Технологии делового общения в рабочей группе. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.	УК-3.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2	написание реферата (Р), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
5.	Социальное взаимодействие в области адаптивного гостеприимства	Гость с особыми потребностями в туристских услугах. Психологические особенности оказания лицам с ограничениями в сфере гостеприимства.	УК-3.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2	написание реферата (Р), написание эссе (э), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
Вид промежуточной аттестации			Зачёт	

На изучение курса отводится 108 часа (3 з.е.), из них: контактная работа 68 ч., в том числе лекционных – 34 часа; практических (семинарских) – 34 часа; самостоятельная работа студента 31 часов; контроль -9 часов, завершается зачётом.

4.2. Структура дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часа)

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость, часов
	5 семестр
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	3з.е.
Контактная работа (в часах):	68
Лекции (Л)	34
Практические занятия (ПЗ)	34
Самостоятельная работа (в часах):	31
Реферат (Р)	10
Самостоятельное изучение разделов	10
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	11
Подготовка и проведение промежуточной аттестации	9
Вид промежуточной аттестации	Зачёт

4.3 Лекционные занятия

Таблица 3.

№ п/п	Тема
1.	Основные типы теорий личности. Структура психики по З.Фрейду. Структура личности в аналитической психологии К.Юнга. Концепция личности Дж. Келли.
2.	Общение: основные виды, субъекты и цели. Виды общения. Невербальные и вербальные средства общения. Этапы общения Психологические механизмы восприятия и понимания. Невербальные средства общения Основные средства делового общения.
3.	Классификация типов личностей. Основы лидерства. Роль руководителя. Основные принципы делового общения. Классификация психотипов личностей в коллективе. Критерии классификации личностей.
4.	Этика поведения с партнерами. Этикет, основные понятия. Культура поведения. Деловой этикет как главная сторона профессионального поведения делового человека.

	Знание этикета, как важное профессиональное качество.
5.	Общение по телефону. Основные правила при ведении телефонных переговоров. Разрешение телефонного конфликта. Корректность телефонного общения. Подготовка к деловой беседе по телефону.
6.	Переговоры и их особенности. Переговоры как форма социального взаимодействия. История переговоров. Условия, предопределяющие успех переговоров. Особенности переговоров. Переговоры в деловом общении. Основные стадии переговоров.
7.	Виды деловой корреспонденции. Правила деловой переписки. Служебная переписка. Требования к письму. Схема делового письма. Виды деловой корреспонденции. Виды служебных записок. Формальная и неформальная корреспонденции. Рекомендуемая схема письма.
8.	Этикет служебных, деловых отношений. Деловые беседы, совещания. Коллективное решение вопросов. Поведение руководителя на совещании.
9.	Деперсонализация общения. Способы изменения стереотипа. Ролевое поведение в деловом общении.

4.4 Практические занятия (семинары)

Таблица 4.

№ п/п	Тема
1.	Понятие и психологические особенности делового общения
2.	Личностная компонента: детерминация поведения личности в деловом общении
3.	Перцептивный, коммуникативный и интерактивный аспекты в деловом общении
4.	Система невербальных знаков и техника их использования в деловом общении
5.	Деловое общение в рабочей группе. Стили и социальнопсихологические проблемы руководства
6.	Психологические особенности переговорного процесса: стратегии, стадии и тактические приемы
7.	Конфликты и пути их разрешения. Стрессоустойчивость в деловом общении
8.	Манипулятивные приемы в деловом общении и их нейтрализация
9.	Стратегия планирования и психология руководства

4.5 Лабораторные работы

Таблица 5.

п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
2	Этико-психологические принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
3	Этика делового общения
4	Психологические требования к менеджеру
5	Власть, авторитет менеджера и стили управления
6	Теории и типы лидерства.
7	Мышление руководителя и принятие решения
8	Социальная и социально-психологическая структура группы

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля Контролируемая компетенция УК-3.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания

5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» для устного опроса на практических занятиях. Контролируемая компетенция УК-3.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения в практике туризма и гостеприимства

1. Психология как наука о социальном взаимодействии
2. Психология личности
- 1.3. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения

Раздел 2. Психология общения

1. Основные понятия и принципы
- 2.2. Функции общения
- 2.3. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве

Раздел 3. Коммуникативные техники и технологии

1. Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами
2. Коммуникативные техники
3. Межкультурные коммуникации
4. Деловая переписка на русском и английском языках

Раздел 4. Деловое общение в коллективе

1. Технологии управления конфликтами
2. Технологии делового общения в рабочей группе
3. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства

Раздел 5. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме

1. Клиент с особыми потребностями в туристских услугах

2. Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ограничениями жизнедеятельности

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла выставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов

Контролируемая компетенция УК-3.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2

Примерная тематика рефератов:

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности
2. Общение и развитие личности
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения
4. Основные направления прикладной этики и психологии делового общения

5. Деловое общение и деловые отношения
6. Эмпатия личности и общение
7. Особенности доверительного общения
8. Невербальные средства в деловом общении
9. Манипулятивное общение, этические проблемы
10. Критерии творческого общения
11. Личностные факторы успешного делового общения
12. Взаимопонимание в общении
13. Структура отношений затрудненного и незатрудненного общения
14. Этико-психологические показатели делового общения
15. Типы личного влияния в деловом общении
16. Проблема кодирования невербальной информации
17. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
18. Сценарии и механизмы взаимодействия

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Требования к реферату: Общий объём реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 70%

Критерии оценки реферата:

«отлично» (4 балла) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (2 балла) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (менее 2 баллов) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

5.1.3. Оценочные материалы для выполнения эссе по дисциплине Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства

Контролируемая компетенция УК – 3.2

Эссе представляет собой доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или краткое изложение книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.

Написание и защита эссе на аудиторном занятии используется в дисциплине «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» в целях приобретения обучающимся необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме страховой деятельности, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п.

С помощью эссе обучающийся глубже постигает наиболее сложные проблемы данной дисциплины, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Примерные темы эссе:

Раздел 1. Психологическая структура личности и практические аспекты делового общения

Составляющие структуры психики по З.Фрейду.

Интерактивные теории личности (когнитивные теории личности ДЖ.Келли, А.Банлдур и теория социального научения Дж.Роттера.

Роль психодинамики личности во взаимодействии внутренней психической структуры с внешней социальной средой.

Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга.

Особенности поведения личности с различными типами характера.

Гуманистическая когнитивная психология.

Концепция психики личности Дж.Келли.

Раздел 2. Психология общения

Общение: основные виды, субъекты и цели.

Виды общения. Формальное общение. Формально-ролевое общение. Светское общение. Манипулятивное общение. Духовное межличностное. Деловое общение.

Этико – психологические принципы делового общения.

Функции делового общения. Классификация функций делового общения: перцептивная; информационная; интерактивная.

Процесс восприятия собеседника.

Факторы, влияющие на ошибочное восприятие собеседника: фактор превосходства; фактор привлеченности; фактор отношения.

Психологические механизмы восприятия и понимания.

Невербальные средства общения

Вербальные средства общения..

Раздел 2. Психология общения

Коллектив и его социально-психологические особенности.

Классификация коллективов.

Основные компоненты рабочей группы: материальный и духовный.

Психология рабочей группы. Основные сферы отношений в коллективе: профессиональная, ценностно-мировоззренческая, сфера межличностных отношений.

Профессиональная зрелость рабочей группы.

Типы взаимоотношений в системе «руководитель—подчиненный».

Четыре вида отношений в системе «руководитель—подчиненный»: приказание, внушение, участие и делегирование.

Роль руководителя.

Основные принципы делового общения.

Классификация психотипов личностей в коллективе. Критерии классификации личностей.

Классификация психотипов личности российским ученым В.М. Шепель: индивидуалисты; подражатели; пассивные; коллективисты; претензионисты; изолированные.

Раздел 3 Деловое общение в коллективе

Психологические предпосылки создания группы.

Основной признак неформальной группы.

Разновидности неформальных лидеров: деловые, эмоциональные, авторитарные, демократические, а также позитивные и негативные.

Роль руководителя в образовании коллектива.

Раздел 3. Этикет и культура делового общения

Основные принципы и правила делового общения.

Этика поведения с партнерами.

Деловой этикет как главная сторона профессионального поведения делового человека.

Этикет как историческое явление.

Психологические приемы в вербальном общении.

Правила поведения с иностранными партнерами по бизнесу.

Раздел 4. Деловые переговоры

Переговоры и их особенности.

Переговоры как форма социального взаимодействия.

Переговоры в деловом общении. Основные стадии переговоров.

Стратегии ведения переговоров.

Подготовка к переговорам.

Проведение переговоров.

Этапы ведения переговоров.

Критерии успешности переговоров: степень решения проблемы, субъективные оценки переговоров и их результатов; выполнение условий соглашения.

Приемы, используемые при позиционном торге: выжидание, расстановка ложных акцентов в собственной позиции. Завышение требований. "Палочные" доводы. "Салями". "Преднамеренный обман".

Основные элементы переговорного процесса.

Имидж и социальные стереотипы

Имидж и его составляющие.

Как формируется имидж предприятия?

Что такое стереотип?

Методы преодоления стереотипа.

Чем отличается стереотип от убеждения?

Функции руководящей деятельности и их психология

Основные психологические проблемы руководства: проблема принятия решений (единолично - коллективно).

Администраторская функция и ее психологические особенности.

Коммуникативно-регулирующая функция и ее психологические особенности.

Мотивационная и контролирующая функции.

Методы удовлетворения потребностей сотрудников социальные потребности; потребности в уважении; потребности в самореализации.

Оценочные материалы для рубежного контроля.

Контролируемая компетенция УК – 3.2

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятия по графику.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре в течении учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки. Контролируемая компетенция УК – 3.2

Полный перечень тестовых заданий представлен в ЭОИС - <http://open.kbsu.ru/moodle/course/view.php?id=2395#section-2>

1. Задание {{ 93 }} ТЗ 93 Тема 5-0-0

Все средства общения делятся на большие группы:

- ☐ Вербальные,
- ☒ Невербальные,
- ☐ Знаковые,
- ☐ Рисуночные,
- ☐ Звуковые.

2. Задание {{ 94 }} ТЗ 94 Тема 5-0-0

Словестное общение в беседе по мнению профессора Бердвиссла занимает менее:

- ☒ 35%,
- ☐ 45%,
- ☐ 55%,
- ☐ 65%.

3. Задание {{ 95 }} ТЗ 95 Тема 5-0-0

Информация передающаяся с помощью невербальных средств общения составляет:

- ☒ 65%,
- ☐ 60%,
- ☐ 75%,
- ☐ 70%,

☐ 55%,

☐ 50%.

4. Задание {{ 96 }} ТЗ 96 Тема 5-0-0

К кинесическим средствам общения относятся:

☒ Поза, жест, мимика, походка,

☐ Поза, рукопожатие, интонация, мимика,

☐ Поцелуй, мимика, жест, похлопывание,

5. Задание {{ 97 }} ТЗ 97 Тема 5-0-0

К такесическим средствам общения относятся:

☒ Рукопожатие, поцелуй, похлопывание,

☐ Поза, поцелуй, мимика.

☐ Плач, похлопывание, рукопожатие.

6. Задание {{ 98 }} ТЗ 98 Тема 5-0-0

К проксемическим средствам общения относятся:

☒ Ориентация, дистанция,

☐ Интонация, дистанция.

☐ Ориентация, направления движения.

7. Задание {{ 99 }} ТЗ 99 Тема 5-0-0

Нормы приближения человека к человеку определены четырьмя расстояниями:

☒ Интимное, персональное, социальное, публичное,

☐ Интимное, деловое, социальное, публичное,

☐ Персональное, специальное, деловое, общественное.

8. Задание {{ 100 }} ТЗ 100 Тема 5-0-0

Американский психолог который ввел термин «проксемика»:

☒ Э. Холл

☐ Карнеги

☐ Бентам

☐ Морено

9. Задание {{ 101 }} ТЗ 101 Тема 5-0-0

Э. Холл, один из первых в области изучения пространственных потребностей человека,

в 1969 году издал книгу:

☒ «Молчаливый язык»

☐ «Язык жестов»

☐ «Язык поз»

10. Задание {{ 102 }} ТЗ 102 Тема 5-0-0

Термин «проксемика» - от англ. proximity означает:

- ☒ близость
- ☐ расстояние
- ☐ положение
- ☐ дистанция

11. Задание {{ 103 }} ТЗ 103 Тема 5-0-0

Выделяются четыре основные дистанции, которыми руководствуется большинство людей во время общения:

- ☒ интимная, личная, социальная и публичная.
- ☐ интимная, дружеская, социальная и публичная.
- ☐ интимная, личная, общественная и публичная.

12. Задание {{ 104 }} ТЗ 104 Тема 5-0-0

Интимная дистанция— на расстоянии от:

- ☒ 15 до 50 см.
- ☐ 15 до 30 см.
- ☐ 30 до 50 см.
- ☐ 45 до 80 см.

13. Задание {{ 105 }} ТЗ 105 Тема 5-0-0

Социальная дистанция — на расстоянии от:

- ☒ 1,2 до 2,5 м.
- ☐ 15 до 50 см.
- ☐ 60 см до 1,2 м
- ☐ 3,5 до 7,5 м.

14. Задание {{ 106 }} ТЗ 106 Тема 5-0-0

Личная дистанция —на расстоянии от:

- ☒ 60 см до 1,2 м.
- ☐ 1,2 до 2,5 м.
- ☐ 15 до 50 см.
- ☐ 3,5 до 7,5 м.

15. Задание {{ 107 }} ТЗ 107 Тема 5-0-0

Публичная дистанция предполагает расстояние от:

- ☐ 1,2 до 2,5 м.
- ☐ 15 до 50 см.
- ☐ 60 см до 1,2 м
- ☒ 3,5 до 7,5 м.

16. Задание {{ 108 }} ТЗ 108 Тема 5-0-0

Социальная дистанция — устанавливается :

- ☒ когда общение происходит с незнакомым человеком
- ☐ в деловом общении, во время ведения бесед, переговоров, подписания контрактов
- ☐ для выступлений на совещаниях, семинарах.

17. Задание {{ 109 }} ТЗ 109 Тема 5-0-0

Ближняя интимная дистанция в деловой жизни предполагается:

- ☒ во время рукопожатий, приветствий и прощаний
- ☐ во время ведения бесед, переговоров, подписания контрактов
- ☐ когда длительное общение нежелательно.

18. Задание {{ 110 }} ТЗ 110 Тема 5-0-0

Эффективной коммуникация будет тогда, когда получатель сообщения правильно расшифровывает все его четыре стороны:

- ☒ существо дела, отношение, самораскрытие, призыв,
- ☐ Существо дела, умение говорить, призыв, отношение,
- ☐ Отношение, умение говорить, самораскрытие, умение слушать.

Критерии оценки результатов тестирования

5 баллов – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;

4 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 –99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

3 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 –79% от общего объема заданных тестовых вопросов;

2-1 балл – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам.
Контролируемая компетенция УК -3.2.

Рейтинговая точка №1

- 1) Предмет и задачи психологии делового общения.
- 2) Восприятие и роль социального стереотипа.
- 3) Невербальные средства общения.
- 4) Общение как этико-психологическая проблема.
- 5) Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации.

6) Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли

- 7) Основные типы теорий личности.
- 8) Основные принципы делового общения
- 9) Структура личности в аналитической психологии
- 10) Направленность личности и место этики и этикета в ней.
- 11) Системные свойства этики личности.
- 12) Структура и модели сознания.
- 13) Модель этики в типологии личности Майерс-Бригс.

Рейтинговая точка №2

- 1) Формы психологической самозащиты личности.
- 2) Правила этикета. Переговоры с иностранными партнерами .
- 3) Этика поведения с партнерами
- 4) Виды и основные функции общения.
- 5) Коммуникативная и интерактивная функции общения.
- 6) Перцептивная функция общения.
- 7) Письменные коммуникации, как основа делового общения.
- 8) Устные формы делового общения.
- 9) Деловая беседа и переговорный процесс
- 10) Спор, дискуссия, полемика.
- 11) Тактические приемы проведения переговоров. Основные элементы

переговорного процесса

- 12) Подготовка и проведение переговоров. Достижение соглашения.
- 13) Этикет служебных, деловых отношений.
- 14) Правила деловой переписки. Виды деловой корреспонденции

Рейтинговая точка №3

- 1) Устные формы делового общения.
- 2) Деловая беседа и переговорный процесс
- 3) Спор, дискуссия, полемика.
- 4) Тактические приемы проведения переговоров. Основные элементы

переговорного процесса

- 5) Подготовка и проведение переговоров. Достижение соглашения.
- 6) Этикет служебных, деловых отношений.
- 7) Правила деловой переписки. Виды деловой корреспонденции

- 8) Этико-психологические компоненты невербальной коммуникации.
- 9) Основные психологические и этические трудности в процессе общения.
- 10) Психологическая коррекция конфликтного общения, этика конфликта.
- 11) Стратегия планирования и психология руководства
- 12) Психология имиджа.
- 13) Макро- и микро- среда личности

Критерии формирования оценок по контрольным точкам (контрольные работы; коллоквиум)

5 баллов - ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов; обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала; имеет конспекты всех проведенных лекционных и практических занятий.

4 балла – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по вопросам контрольной работы, допуская незначительные неточности при изложении материала; имеет конспекты по большей части проведенных лекционных и практических занятий.

3 балла – ставится за работу, если бакалавр правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с изложением части контрольных вопросов, дает неполный ответ; отсутствуют конспекты по большей части проведенных лекционных и практических занятий.

менее 3-х баллов – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы; отсутствуют конспекты всех проведенных лекционных и практических занятий.

5.2. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» в виде проведения экзамена.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

Вопросы к зачету. Контролируемая компетенция УК -3.2.

1. Предмет и задачи психологии делового общения.
2. Восприятие и роль социального стереотипа.
3. Невербальные средства общения.
4. Общение как этико-психологическая проблема.
5. Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации.
6. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли
7. Основные типы теорий личности.
8. Основные принципы делового общения
9. Структура личности в аналитической психологии
10. Направленность личности и место этики и этикета в ней.
11. Системные свойства этики личности.
12. Структура и модели сознания.
13. Модель этики в типологии личности Майерс-Бригс.
14. Формы психологической самозащиты личности.
15. Правила этикета. Переговоры с иностранными партнерами .
16. Этика поведения с партнерами
17. Виды и основные функции общения.
18. Коммуникативная и интерактивная функции общения.
19. Перцептивная функция общения.
20. Письменные коммуникации, как основа делового общения.
21. Устные формы делового общения.
22. Деловая беседа и переговорный процесс
23. Спор, дискуссия, полемика.
24. Тактические приемы проведения переговоров. Основные элементы переговорного процесса
25. Подготовка и проведение переговоров. Достижение соглашения.
26. Этикет служебных, деловых отношений.
27. Правила деловой переписки. Виды деловой корреспонденции
28. Этико-психологические компоненты невербальной коммуникации.
29. Основные психологические и этические трудности в процессе общения.
30. Психологическая коррекция конфликтного общения, этика конфликта.
31. Стратегия планирования и психология руководства
32. Психология имиджа.

33. Макро- и микро- среда личности
34. Имидж и его составляющие.
35. Социальная группа и ее характерные черты.
36. Ролевое поведение в деловом общении.
37. Стратегическое планирование – определение.
38. Основные психологические проблемы руководства: проблема принятия решений (единолично - коллективно).
39. Администраторская функция общения и ее психологические особенности.
40. Методы удовлетворения потребностей сотрудников социальные потребности; потребности в уважении; потребности в самореализации
41. Понятие, формы и эффективность критики.
42. Этика вынесения порицания подчиненному.
43. Теория справедливости Адамса.
44. Профессиональная этика консалтинга.
45. Закономерности аргументирования при ведении деловой беседы.
46. Спекулятивные методы аргументирования.
47. Принципы делового общения между коллегами.
48. Публичные выступления: подготовка, структура, типичные затруднения.
49. Социально-психологические установки. Психологические приемы влияния на партнера.
50. Этика иерархических отношений в деловых ситуациях.
51. Характеристика современного делового письма и виды деловых писем.
52. Общие правила оформления документов.

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:

«отлично» (30 баллов) – получают обучающиеся, которые свободно ориентируются в материале и отвечают без затруднений. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Работа выполнена полностью без ошибок, решено 100% задач;

«хорошо» (25 баллов) – получают обучающиеся, которые относительно полно ориентируются в материале, отвечают без затруднений, допускают незначительное количество ошибок. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий. Работа выполнена полностью, но имеются не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Допускаются незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

«удовлетворительно» (20 баллов) – получают обучающиеся, у которых недостаточно высок уровень владения материалом. В процессе ответа на зачете допускаются ошибки и

затруднения при изложении материала. Обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач;

«неудовлетворительно» (15 баллов) – получают обучающиеся, которые допускают значительные ошибки. Обучающийся имеет лишь начальную степень ориентации в материале. В работе число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» во втором семестре является зачет.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные

ошибки. На зачете студент демонстрирует твердые знания материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить реализацию компетенции УК – 3.2

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7.

Категория универсальных компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего формирование компетенций
Командная работа и лидерство	УК – 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении	УК – 3.2 Демонстрирует способности социального взаимодействия, в том числе навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для	Знать: - законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации и нормы международного права, регулирующие деятельность в сфере туризма; - правила оформления коммерческой документации	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.3.).
			Уметь: - проявлять способность эффективного речевого и социального взаимодействия; - проявлять лидерские качества и умения;	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.). типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);

	профессиональной деятельности	деятельности в избранной профессиональной области; ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.	- учитывать потребности экскурсионных групп и особенности индивидуальных туристов	
			Владеть: - навыками работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование у будущего бакалавра способности к проведению исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенции УК -3.2

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная литература

1) Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. — СПб. : Интермедия, 2013. — 160 с. — ISBN 978-5-4383-0038-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>

2) Особенности делового этикета в туристической индустрии : учебно-методическое пособие / составители Н. А. Лукьянова. — Омск : Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2013. — 72 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/65056.html>

3) Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html>

7.2. Дополнительная литература

1) Шевелева, О. В. Организация ведения переговоров : учебное пособие / О. В. Шевелева. — М. : Советский спорт, 2014. — 304 с. — ISBN 978-5-9718-0706-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40794.html>

2) Мошняга, Е. В. Межкультурная коммуникация и диалог культур в сфере

международного туризма : монография / Е. В. Мошняга. — М. : Российская международная академия туризма, Логос, 2011. — 176 с. — ISBN 978-5-98704-610-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51869.html>

3) Мальшина, Н. А. Сервисология: потребности человека : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03161-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>

4) Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

5) Трофимов, Е. Н. Особенности многонациональной России и туризм : учебно-методическое пособие. Курс лекций / Е. Н. Трофимов. — М. : Российская международная академия туризма, Логос, 2014. — 220 с. — ISBN 978-5-98704-778-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30152.html>

7.3. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» студентам полезно пользоваться следующими Интернет – ресурсами:

1. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>
2. Библиотека России <http://www.cnb.dvo.ru/links.htm>.
3. Большой энциклопедический словарь <http://www.sci.aha.ru/ALL/VOC/index.htm>
4. Российская Государственная библиотека. Электронный каталог <http://www.rsl.ru/index.php?f=97>
5. Российская национальная библиотека. Электронный каталог <http://www.nlr.ru:8101/poisk/#z39>
6. Электронный каталог российских диссертаций: <http://www.disserr.ru/index.html>
7. «Деловое общение и коммуникация» <http://www.insociety.ru/>

7.4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.

При изучении дисциплины Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимстванеобходимо, чтобы освоение студентами теории дополнялось приобретением личностных и профессиональных компетенций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве выходного проекта предусмотрено написание реферата. Работа над рефератом начинается с выбора темы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

В реферате необходимо раскрыть следующие вопросы:

1. Понятийный аппарат.
2. Классификация представляемого явления.
3. Особенности применения аналитических методов в туризме и индустрии гостеприимства.
4. Использование данных официальной статистики.
5. Характеристика данной проблемы в России.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы,

оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

Элементы оценивания реферата:

Объем реферативной работы;

1. Структура работы;
2. Соответствие содержания теме реферата;
3. Достоверность и аргументированность содержания;
4. Ссылки на источники (научность);
5. Понимание содержания работы;

6. Способность отвечать на поставленные вопросы.
7. Целостная схема оценивания реферата

Баллы	Описание
5	Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
4	Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены. Имеются незначительные замечания по элементам оценивания №1, №2.
3	Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены не в полном объеме.
2	Требования, предъявляемые к заданию, не выполнены: элементы №3–6 не раскрыты.
1	Реферат не соответствует предложенной теме.

К реферату предлагается разработать презентацию не более 10–15 слайдов, подготовленных в программе Power Point.

Методические указания по подготовке опорного конспекта.

Конспект – наиболее сложная по форме запись, при составлении которой у студентов возникают наибольшие трудности. Составление конспекта вырабатывает навыки письменного изложения рассматриваемых вопросов, четко формулировать мысли и четко их излагать. Конспект произведения это его развернутые тезисы, которые содержат доказательства. Конспекты могут быть текстуальными и тематическими. В первом случае прослеживается план изложения материала, во втором – содержание темы.

Для конспектирования существуют следующие правила:

1. Прежде всего, обязательно указываются выходные данные источника или наименование произведения, год и место его издания, количество страниц.

2. Обязательно оставляется место для последующих уточнений и дополнений широкие поля конспекта.

3. Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

4. Записывается только самое главное, ясным и четким почерком, сокращения слов следует избегать.

5. Необходимо выделять отдельные, наиболее важные положения (подчеркивать цветными карандашами, маркерами, выделять печатными буквами и т.п.).

6. В тематический конспект включаются выписки и тезисы из одного или нескольких произведений, посвященные одной и той же проблеме.

Самостоятельность студентов в овладении учебным материалом проявляется в творческом обсуждении этих вопросов во время аудиторных занятий высказывая свое мнение, анализируя прочитанное, подкрепляя учебный материал примерами из жизни практики работы ОВД, студенты глубже осмысливают и закрепляют его в памяти.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения занятия, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), эссе, коллоквиум.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих магистранту в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к зачету должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – это небольшое по объему сочинение, не претендующее на полноту изложения материала. Эссе содержит основные мысли на заданную тему, излагается лаконично и сжато. Однако ответ на поставленный в названии к эссе вопрос должен быть дан, или, если тема сформулирована в виде утверждения, то оно должно быть подтверждено или опровергнуто.

В курсе планируется написание как минимум два эссе в течение семестра, которые охватывают все темы дисциплины. Темы эссе объявляются заранее, поэтому у студентов есть возможность внимательно поработать с литературой и другими источниками информации, задать интересующие вопросы преподавателю, кратко сформулировать основные мысли, касающиеся вопроса эссе.

При написании эссе обычно используется ряд источников, которые служат базой для личных рассуждений автора, но которые не обязательно указывать в конце сочинения (однако при желании в конце эссе может быть приведен список используемой литературы). Использованные источники позволят автору дать содержательный и обоснованный ответ на вопрос темы эссе, а также обосновать личную точку зрения на затрагиваемую проблему. Источниками могут быть как учебные пособия, так и публицистические и научные статьи в периодической печати и Интернете. В эссе может быть использована статистика для подтверждения высказываний, однако в силу небольшого объема сочинения, эссе не должно быть перегружено цифрами.

Стиль эссе – научный. Требования к объему эссе по данной дисциплине – 5-7 страниц текста

формата А4 шрифт размера 14, интервал 1,5. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10 – 15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

Методические рекомендации для подготовки к зачету

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы зачета.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного зачета на работу отводиться 60 минут.

Результат устного (письменного) зачета выражается оценками:

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые практические навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На зачете студент демонстрирует твердое знание основного (программного) материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые практические навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Профессиональное деловое общение и этикет в

сфере гостеприимства» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

9. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые) - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие) – звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и другие технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Приложение 1

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм; программа бакалавриата по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» на _____ учебный год

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры экономики и менеджмента в туризме протокол № _____ от «___» _____ 20__ г.