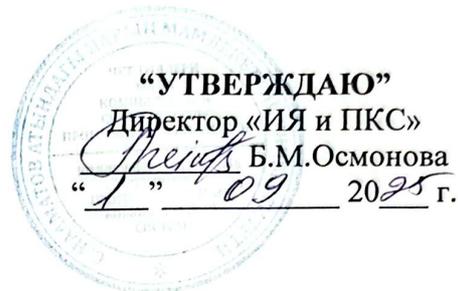


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

НАРЫНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. С.НААМАТОВА

Колледж «Иностранные языки и программирование компьютерных  
систем»



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Этикет и Сервис

*наименование дисциплины (модуля)*

Специальность: 100105 «Организация обслуживания в гостиницах и  
туристических комплексах»

Квалификация: Менеджер

Форма обучения: очная

Нарын – 2025 г.

Рабочая программа дисциплины «Этикет и Сервис» составлена в соответствии с требованиями ГОС СПО для специальности «Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах» утвержденного приказом МОН КР № 863/1 от 10 мая 2022г.

Рабочую программу составили  
Преподаватель

С.Исмаева Исмаева С.

Рассмотрена и одобрена на заседании естественного цикла от «1» 09  
2025 г., протокол № 1

Заведующий циклом

Болотбек уулу Аман Болотбек уулу Аман

Рассмотрена и одобрена на учебно-методическом совете колледжа от «1»  
09 2025 г., протокол № 1

Председатель УМС

Турдубек кызы М.

Турдубек кызы М.

## 1. АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Этикет и Сервис» является одной из базовых в рамках программы колледжа, поскольку сообщает сведения о способах и приемах обучения этикету и сервису на основе изучения теоретического и практического опыта преподавания, а также развивает соответствующие профессиональные умения.

Общая трудоемкость и объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по очной форме обучения, приведены в следующей таблице:

**Общая трудоемкость дисциплины**

Цикл	Семестр	Трудоемкость (кредит)	Всего (в часах)	Объем аудиторной работы (час)			СРС	Форма аттестации
				лек.	прак.	лаб.		
СПО 3.10	3	4	120	16	32		72	Зачет

Программа разработана в соответствии с ГОС СПО, ООП и учебным планом специальности 100105 «Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»

## 2. Цель и задачи освоения дисциплины «Этикет и Сервис»

Цель освоения дисциплины «Этикет и Сервис» – формирование у студентов знаний, умений и навыков, необходимых для соблюдения норм делового, профессионального и бытового этикета, а также предоставления качественного сервиса в различных сферах деятельности.

### Задачи дисциплины:

1. **Изучение основ этикета** – ознакомление с историей, видами и принципами этикета, его значением в современном обществе.
2. **Развитие культуры общения** – формирование навыков вежливого, грамотного и тактичного общения в разных социальных и профессиональных ситуациях.
3. **Овладение деловым этикетом** – изучение правил поведения в деловой среде, культуры переговоров, ведения переписки и общения с партнёрами.
4. **Изучение ресторанного и гостиничного сервиса** – знакомство с нормами обслуживания клиентов, стандартами гостеприимства и регламентами работы в сфере услуг.
5. **Развитие профессиональной этики** – формирование осознания моральных норм и принципов, необходимых для работы в сфере сервиса и обслуживания.
6. **Формирование имиджа и внешнего вида** – изучение норм дресс-кода, культуры одежды и самопрезентации.
7. **Развитие клиентоориентированного подхода** – освоение принципов работы с клиентами, умения учитывать их потребности и ожидания.

ОК1	Уметь организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы	Знает	Основные информационные источники для профессионального развития.
Код	Содержание компетенции		

#### 4.3. Результаты освоения дисциплины

ОК1	Уметь организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Содержание компетенции
ОК5	Уметь работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	
ПК3	Принимать, регистрировать и размещать гостей	
ПК5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	
Код	Содержание компетенции	

#### 4.2. Формируемые компетенции

Студент по специальности подготовки Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах в соответствии с целями ООП и задачами профессиональной деятельности, указанными в ГОС СПО, должен обладать общепредметными (ОК), (ПК) и общим компетенциями. Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины «Этикет и сервис» приведен в таблице:

#### 4.1. Конкретные результаты обучения, которые будут достигнуты и их соответствие компетенциям

### 4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС СПО подготовки студентов по специальности Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах. Дисциплина входит в базовую часть профессионального цикла.

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Освоение дисциплины способствует успешной профессиональной деятельности, повышает уровень личной и деловой культуры, а также помогает создавать позитивный имидж организации и личности.

	выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Умеет	Применять полученные знания в конкретных ситуациях для достижения целей.
		Владеет	Навыками выполнения профессиональных задач, выбирать методы и способы эффективно и качественно вести свою деятельность.
ОК5	Уметь работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Знает	Деловой этикет в профессиональной коммуникации.
		Умеет	Этикет деловой беседы. Этикет деловой переписки. Этикет телефонного разговора.
		Владеет	Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, пресс-конференций.
ПК3	Принимать, регистрировать и размещать гостей	Знает	Требования к деловой речи и речевая грамотность. Обращение. Знакомство и приветствие.
		Умеет	Умеет вежливо обращаться с клиентами при размещении гостей.
		Владеет	Навыками правильного приема гостей, регистрации и размещения.
ПК5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;	Знает	Как правильно реагировать на потребности гостя, и правильно организовать отъезд.
		Умеет	Отвечать на запросы гостя правильно, эффективно и решение конфликтных ситуаций.
		Владеет	Навыками этикета и коммуникации на высоком уровне.

Для изучения дисциплины «Этикет и Сервис» студент должен знать:

- **Основы этикета:** понятие, история и значение этикета в обществе.
- **Виды этикета:** деловой, светский, дипломатический, повседневный, интернет-этикет.
- **Правила делового общения:** ведение переговоров, культура речи, деловая переписка, телефонный и цифровой этикет.
- **Основы сервиса:** понятие сервиса, его роль в экономике и жизни общества.
- **Стандарты обслуживания:** виды и уровни сервиса, ожидания клиентов, алгоритмы взаимодействия.

- **Имидж и поведение:** дресс-код, невербальные сигналы, искусство представления себя.
- **Кросс-культурные различия в этикете:** особенности общения с представителями разных стран и культур.
- **Гостеприимство и ресторанный этикет:** правила поведения за столом, особенности обслуживания гостей.
- **Конфликтология в сфере сервиса:** разрешение спорных ситуаций, работа с жалобами и претензиями.

## 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Структура учебной дисциплины

#### Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	120
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	
в том числе:	
лекции	16
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	72
в том числе:	
составление отчётов по практическим работам	-
составление презентаций, рефератов, сообщений	-
подготовка к занятиям	-
Итоговая аттестация: экзамен, защита курсовой работы	

**Календарно-тематический план и содержания дисциплины**

**«Этикет и сервис»**

**3-семестр, Группы: Т-24**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, СРС</b>	<b>Объём часов</b>	<b>Формы и методы изучения дисциплины</b>	<b>Формы и методы контроля и оценке результаты обучения</b>
<b>Тема 1.</b>	<b>Лекция №1.</b> Введение в этикет в туризме	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	<b>Практическая работа:</b> Обсуждение роли этикета в формировании качества туристского сервиса (кейсы).	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	<b>СРС:</b> Реферат: «Значение этикета в профессиональной деятельности работника туризма».		Защита СРС, Эссе, доклад	
<b>Тема 2.</b>	<b>Лекция №2.</b> Профессиональный имидж и уход за внешностью	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	<b>Практическая работа:</b> Анализ внешнего вида сотрудников туризма (форма, стиль, ошибки).	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	<b>СРС:</b> Подготовить рекомендации по		Защита	

	профессиональному имиджу сотрудника туризма.		СРС, Эссе, доклад	
<b>Тема 3.</b>	<b>Лекция №3.</b> Первое впечатление и общение	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	<b>Практическая работа:</b> Ролевые игры: «Первая встреча с туристом».	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	<b>СРС:</b> Эссе: «Первое впечатление как фактор доверия туриста».		Защита СРС, Эссе, доклад	
<b>Тема 4.</b>	<b>Лекция №4.</b> Приветствие, знакомство и прощание в туризме	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	<b>Практическая работа:</b> Отработка форм приветствия и прощания в разных ситуациях обслуживания.	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	<b>СРС:</b> Сравнить правила приветствия в разных культурах (таблица).		Защита СРС, Эссе, доклад	

<b>Тема 5.</b>	<b>Лекция №5.</b> Телефонное и онлайн-общение	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
----------------	---	---	--------------------------------	-----------------------------------

### 5.1.2. Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения. Текущая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студентов, развитие практических умений. Текущая самостоятельная работа включает в себя: работу с лекционным материалом, опережающую самостоятельную работу, подготовку к промежуточной аттестации и экзамену.

Контроль самостоятельной работы студентов и качество освоения дисциплины осуществляется посредством:

- опроса студентов при проведении практических занятий;
- выполнения студентами индивидуальных заданий.

#### 3-семестр

№	Задание на СРС	Форма отчетности
1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Основные принципы этики в сфере обслуживания</li><li>2. Этические стандарты общения с клиентами</li><li>3. Работа со сложными клиентами: этические подходы</li><li>4. Роль этики в разрешении конфликтов</li><li>5. Конфиденциальность и защита персональных данных в сервисе</li><li>6. Этика в гостиничном и ресторанном бизнесе</li><li>7. Сервисная культура и этика в туризме</li><li>8. Этика онлайн-сервиса и в социальных сетях</li><li>9. Этическое поведение в медицинских услугах</li><li>10. Этика обслуживания в государственных учреждениях</li><li>11. Этика и сервис: справедливость и равные возможности</li><li>12. Профессиональная моральная ответственность сервисного работника</li><li>13. Роль этики в повышении качества сервиса</li><li>14. Этические нормы в финансовых и банковских услугах</li><li>15. Значение доверия в отношениях между продавцом и клиентом</li><li>16. Этика маркетинга: корректные и некорректные методы</li><li>17. Этика в транспортных и сервисах доставки</li><li>18. Управление стрессом в обслуживании и этическое поведение</li><li>19. Коммуникационная культура: слушание, речь и невербальная этика</li><li>20. Традиционная кыргызская гостеприимность и современный сервис</li></ol>	Презентация, защита

Оценка самостоятельной работы студента оценивается в соответствии с таблицей.

Баллы с 40–60.

Сумма баллов	Требования к уровню выполнения самостоятельных работ
40-60	Баллы за самостоятельную работу студента

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях.

### 6.2. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

#### Вводная лекция.

Она знакомит студентов с целью и назначением курса, его ролью и местом в системе дисциплин. В такой лекции ставятся научные проблемы, выдвигаются гипотезы, намечаются перспективы развития науки и ее вклада в практику. Подобное введение помогает студентам получить общее представление о предмете, ориентирует их на систематическую работу над конспектами и литературой, знакомит с методикой работы над курсом.

**Информационная лекция** излагает необходимые сведения по определенной теме, носит повествовательный характер, нацелена на сообщение новых сведений слушателям с опором на уже имеющиеся у них знания.

#### Лекция с применением обратной связи.

Обращение к аудитории за получением обратной связи не только повышает концентрацию внимания слушателей и активацию их мыслительной деятельности, в результате чего материал лучше усваивается, но еще и позволяет лектору оценить уровень усвоения слушателями информации и базовых знаний аудитории. Применение обратной связи может являться элементом почти любого другого вида лекций.

#### Лекция-беседа, или «диалог с аудиторией».

Очень эффективна при индивидуальном обучении. Эффективность в условиях группового обучения снижается ввиду того, что не всегда удается вовлечь каждого обучаемого в беседу. Однако групповая беседа позволяет расширить круг высказываемых мнений, привлечь коллективный опыт и знания. Вопросы адресуются всей аудитории, если кто-то из обучаемых не участвует в ходе беседы, то вопрос можно адресовать лично ему. Для экономии времени вопросы рекомендуется формулировать так, чтобы на них можно было давать однозначные ответы. Вопросы могут быть как простыми (это помогает привлечь внимание слушателей), так и проблемными.

**Дистанционная технология обучения.** Организация учебной работы осуществляется с помощью eVilim, которая представляет собой функционально полный

сетевой распределенный комплекс программного обеспечения. Система обеспечивает дистанционного обучения студентов через локальную сеть или Интернет. Возможности системы состоят в следующем:

- Электронные курсы лекций
- Два варианта тестирования: промежуточное (с возможностью самообучения) и контрольное (с возможностью ограничения времени и автоматическим выставлением оценки).
  - Система сообщений с возможностью отправки сообщения отдельному студенту, группе или всем пользователям системы, отправка сообщения от студента к студенту с предварительным поиском адресата.

Все методические материалы для прохождения дисциплины отражены в eVilim.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

93-100	A	4,00	<b>Очень хорошо</b>
90-92,99	A-	3,67	
87-89,99	B+	3,33	<b>Хорошо</b>
83-86,99	B	3,00	
80-82,99	B-	2,67	
77-79,99	C+	2,33	
73-76,99	C	2,00	<b>Удовлетворительно</b>
70-72,99	C-	1,67	
67-69,99	D+	1,33	
63-66,99	D	1,00	
60-62,99	D-	0,67	
00-59,99	F	0,00	<b>Неудовлетворительно</b>

#### **Фонд оценочных средств по дисциплине « Управление отелями и туризмом»**

В соответствии с вашим запросом и учебным планом, итоговая оценка складывается из следующих компонентов:

- СРС (Самостоятельная работа студента): 40–60 баллов.
- ТРК (Текущий рейтинг контроль): 10–20 балла.
- МРК (Промежуточный рейтинг-контроль/ Модули): 10-20 балла.
- Итоговая аттестация (Зачет):

Контрольные вопросы для устного опроса и ТРК

## 7. Контрольные вопросы по дисциплине «Этикет и Сервис» 3-семестр

1. Что такое этикет?
2. Этикет в туризме?
3. Назовите компоненты профессионального имиджа
4. Что такое профессиональный имидж?
5. Что означает уход за внешностью в туризме?
6. Факторы влияющие на первое впечатление в туризме
7. Что такое коммуникация в туризме?
8. Назовите виды коммуникации?
9. Какие есть этапы установления контакты (коммуникация) с туристом?
10. Назовите основные правила приветствия?
11. Что такое представление?
12. Назовите правила вежливого прощания с туристами?
13. Национальный этикет Кыргызстана и его значение для иностранных туристов.
14. Этические нормы поведения гида на религиозных и культурных объектах.
15. Методы предотвращения конфликтов с туристами.
16. Понятие межкультурного этикета и его значение для туризма в Кыргызстане.
17. Основные правила поведения туристических гидов при работе с иностранными туристами.
18. Типы жалоб туристов и базовые принципы реагирования на них.
19. Современные вызовы межкультурного этикета в туризме Кыргызстана.
20. Профессиональная этика туристического гида в устойчивом и экотуризме.
21. Значение этикета для репутации туристической компании и страны в целом

### Требования к оформлению самостоятельных работ

Самостоятельная работа студента по методике обучения «Этикет и Сервис» должна соответствовать ряду требований.

1. СРС принимаются в виде электронной презентации (мин. 10 стр) и в распечатанном виде.
2. СРС в виде текста

#### 1. Структура работы

1. **Титульный лист**
2. **Содержание** (при объеме работы более 15 страниц).
3. **Введение** (кратко раскрывается цель работы, актуальность темы).
4. **Основная часть** (разделы и подразделы, логичное изложение материала, использование таблиц, схем и иллюстраций, если необходимо).
5. **Заключение** (краткие выводы по теме работы).
6. **Список литературы**
7. **Приложения** (если есть схемы, таблицы, графики, которые перегружают основную часть).

#### 2. Оформление ссылок и списка литературы

- В тексте ссылки на источники оформляются в квадратных скобках, например: [1, с. 25].

- В конце работы список литературы оформляется в алфавитном порядке с полными данными источников (автор, название, место издания, год, количество страниц).

### **3. Графический материал**

- Таблицы и рисунки должны быть пронумерованы и подписаны.
- Таблицы располагаются сразу после упоминания в тексте.
- Иллюстрации могут быть вставлены в текст или вынесены в приложения.

### **4. Объем работы**

- Объем СРС 15-20 страниц.

#### **Рекомендации по написанию введения**

Введение – это краткое обоснование выбора темы работы. Для того, чтобы введение полностью отражало всю работу, его надо начинать до написания основной части работы, а заканчивать лишь после ее завершения, поскольку некоторые моменты введения можно грамотно изложить только после изучения литературы по теме.

Введение по объему занимает примерно 10% от всего текста, поэтому оптимальный объем введения составляет от 2 до 3 страниц.

Введение – важная часть СРС, так как оно не только ориентирует читателя в дальнейшем раскрытии темы, но и содержит все необходимые квалификационные характеристики самой работы. Во введении автор обосновывает выбор темы, описывает ее актуальность, формулирует цель работы и круг задач, которые необходимо решить для ее достижения.

Актуальность – обязательное требование к любой научной работе. То, как автор умеет выбрать тему, насколько правильно он понимает и оценивает эту тему с точки зрения современности и социальной значимости, характеризует его профессиональную подготовленность и научную зрелость. Обоснование актуальности исследования начинается с изложения современного состояния объекта изучения в методике обучения иностранному языку и смежных науках – педагогике, психологии, лингвистике. Как правило, это общее резюме по вопросу с указанием достижений тех авторов, которые внесли определенный вклад в разработку данного вопроса. Тем самым студент должен показать основательное знакомство со специальной литературой, умение систематизировать источники, критически их рассматривать, выделять существенное, оценивать ранее сделанное другими исследователями, определять главное в современном состоянии изученности темы. Данный обзор литературы в итоге должен привести к выводу о том, что именно данная тема еще не раскрыта или раскрыта частично, или не в том аспекте, и потому есть необходимость в дальнейшей разработке.

От формулировки научной проблемы и доказательства того, что та часть этой проблемы, которая является темой исследования, еще не получила своей разработки и освещения в специальной литературе, логично перейти к формулировке объекта и предмета исследования.

Объект исследования – это процесс или явление, избранные для изучения. Объект рассматривается весь, целостно, в определенном ракурсе.

Предмет исследования – это то, что подлежит непосредственному изучению в данной работе и находится в границах объекта исследования, и потому является главным, определяющим для конкретного исследования. Предмет исследования всегда уже объекта исследования. Другими словами, объект объективен, а предмет субъективен.

Обязательным элементом введения является формулировка цели предпринимаемого исследования, а также указание конкретных задач (3 – 5 задач), которые предстоит решать в соответствии с этой целью. Это обычно делается в форме перечисления (изучить, описать, установить, выявить, разработать методику и т.п.).

Далее указываются методы исследования. Следует помнить, что методы могут быть:

- эмпирическими (наблюдение, беседа, интервью, анкетирование, эксперимент);
- теоретическими (анализ, синтез, индукция, дедукция);
- математическими и статистическими.

В конце введения следует раскрыть структуру самой работы, то есть дать перечень ее структурных элементов и указать основные вопросы, которые в них рассматриваются в них.

### **Рекомендации по написанию основной части и заключения**

Основная часть работы обычно состоит из 2 глав (реже из 3-х), обе из которых носят теоретический характер. Каждая глава должна быть озаглавлена и разбита на отдельные, обязательно озаглавленные, параграфы. Названия глав и параграфов должны точно отражать их содержание.

Теоретические части предполагают тщательное изучение и анализ теоретической литературы по теме. Изложение взглядов тех или иных авторов должно сопровождаться их анализом и вести к определенным выводам. Это предполагает выявление общих позиций у ряда авторов и различий в трактовке тех или иных понятий, а также обоснование собственной точки зрения на ту или иную проблему. Каждый параграф должен завершаться абзацем, содержащим выводы из изложенного выше материала и логическую связь со следующим параграфом.

В изложении теоретического материала важно избегать плагиата – «присвоение чужих мыслей и выдача их за свои собственные». В работе должно быть ясно, какие слова принадлежат обучающемуся, а какие – авторам изученных им книг. Для этого необходимо давать ссылки после фамилии автора работы.

Вторая глава работы представляет собой самостоятельное исследование, в котором студент, применяя теоретические положения первой главы, разрабатывает практические рекомендации по конкретной методической проблеме.

Каждая глава и параграф должны иметь заголовок, обозначаемый в оглавлении.

Содержание основной части должно соответствовать поставленной цели и задачам. В конце каждого параграфа делаются предварительные выводы, и намечается переход к следующему.

Важно помнить, что в конце каждой главы пишутся выводы по главам. Они должны быть сформулированы кратко и четко и вытекать из сказанного в соответствующих частях работы. Выводы должны быть сформулированы в соответствии с обозначенными целями и задачами исследования.

Объем основной части должен составлять не менее 15 – 20 страниц машинописного текста

Заключение характеризует итог всей работы. Оно должно содержать основные выводы по работе и результатам исследования. Выводы должны быть краткими и иметь законченный характер.

В заключении студент должен отразить, как в результате исследования достигнута цель и решены основные задачи, сформулированные во введении, дать методические рекомендации с целью практического использования материалов работы в преподавании иностранного языка в школе или вузе.

В заключение можно остановиться на дальнейших перспективах работы над темой. Оптимальный объем заключения – 2-3 страницы.

Список литературы включает не только цитированные источники, но и работы общего характера, которые помогли сформировать теоретическую позицию и разработать практические рекомендации.

### **Оформление СРС**

Оформление СРС должно отвечать ряду требований. Во-первых, работа оформляется и сдается только в печатном варианте. На титульном листе помещаются (по порядку):

- 1) название министерства, учебного заведения;
- 2) название работы;
- 3) фамилия и общие данные исполнителя и руководителя;
- 4) город;
- 5) год.

#### **Требования по техническому оформлению работы:**

- формат листа А-4;
- шрифт - Times New Romans;
- межстрочный интервал – полуторный;
- количество строк на странице: 28-30 (1800 печатных знаков);
- абзац: 1, 25 см (5 знаков);

- поля (мм): Левое – 30, правое – 10; верхнее и нижнее – 20;
- общий объем (без приложений): 25 – 30 страниц машинописного текста;
- нумерация страниц: арабскими цифрами, сквозная, в нижней части листа, посередине. На титульном листе номер страницы не ставится;
- последовательность приведения структурных частей работы: титульный лист, задание для СРС, результаты нормоконтроля, содержание, введение, основная часть, заключение, список литературы, приложение;
- оформление структурных частей работы: каждая глава начинается с новой страницы. Наименования приводятся по ширине строки. Точка в конце не ставится. Расстояние между заголовками и текстом соответствует 2 интервалам. Подчеркивание заголовка и переносы в словах не допускаются;
- структура основной части: 3 главы, каждая из которых делится на 2 – 3 параграфа. Главы должны быть соразмерны, как по структурному делению, так и по объему;
- состав библиографического списка: 10 – 15 библиографических описаний документальных и литературных источников. Наличие нормативно-правовых актов обязательно;
- приложения: схемы, диаграммы, таблицы и т. д. не включаются в общую нумерацию страниц. Количество приложений должно быть необходимым и достаточным для иллюстрации работы;
- оформление содержания: содержание включает в себя введение, заголовки всех глав, параграфов, заключение, список литературы, приложения с указанием страниц начала каждой части.

### Критерии оценки СРС

Оценка «отлично» ставится, если СРС:

- эрудицию и самостоятельность исследовательской позиции и выводов, учитывающих последние достижения в области методической науки;
- показывает умение разработать практические методические рекомендации с теоретических позиций;
- показывает владение понятийным аппаратом; отличается логичностью, обоснованностью выводов, четким изложением, ясностью оценки результатов;
- в процессе защиты студент демонстрирует умение представить содержание работы в краткой и емкой форме; оперировать иллюстративным материалом; уверенность и последовательность в ответах на вопросы и замечания.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- в СРС допущены отдельные неточности в выборе обоснования и методики исследования, постановке задач, формулировке выводов;

- в процессе защиты студент демонстрирует неуверенность в ответах на вопросы и замечания;
- имеются незначительные упущения в библиографическом аппарате или оформлении работы;
- в процессе защиты работы студент проявляет неуверенность в ответах на вопросы и замечания.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- в СРС слабо представлен анализ теоретической литературы по проблеме;
- имеет место несоответствие теоретической концепции и практических результатов;
- плохо разработаны методические рекомендации;
- работа оформлена неаккуратно, с нарушениями требований к оформлению.

### **Процедура защиты**

Для изложения содержания работы студенту предоставляются 8-10 минут. В ходе защиты студенты должны использовать наглядность, современные информационные технологии. После выступления студенту задаются вопросы по теме СРС.

Оценивается СРС преподавателем по бальной шкале.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Материальное обеспечение дисциплины**

#### **Оборудование класса:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

### **8.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### **Основная литература:**

1. «Профессиональная этика и этикет». Автор: С. В. Дусенко.
2. «Основы этики и эстетики». Авторы: П. А. Егоров, В. Н. Руднев