

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Этикет и Сервис

наименование дисциплины (модуля)

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

Квалификация: **Менеджер**

Форма обучения: **очная**

### АННОТАЦИЯ

Курс «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.		
Тех. цикл	3	4	120	36	36		48	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.

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

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ 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.

Для изучения данной дисциплины студенты должны опираться на знания, полученные при изучении гуманитарных дисциплин: «Организация гостиничного дела», «ИЯ в сфере коммуникаций», «Цифровой туризм», а также непрерывная практика на уроках, которая проводится каждую неделю в определённый день недели, которая подготавливает студентов профессиональной деятельности.

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

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

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 общенаучными (ОК), (ПК) и общим компетенциями.

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины « Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах» приведен в таблице:

#### **4.2. Формируемые компетенции**

<b>Код</b>	<b>Содержание компетенций</b>
ОК1	Уметь организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК5	Уметь работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК6	Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных) и их обучение на рабочем месте, за результат выполнения заданий.
ПК3	Принимать, регистрировать и размещать гостей

#### 4.3. Результаты освоения дисциплины

Код	Содержание компетенций		
ОК1	Уметь организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Знает	Основные источники информации для профессионального развития.
		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.
ОК6	Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных) и их обучение на рабочем месте, за результат выполнения заданий.	Знает	Имидж и этикет делового человека
		Умеет	Эффективно использовать программное обеспечение для выполнения профессиональных задач.
		Владеет	Умением интегрировать новые технологии в рабочие процессы.
ПК3	Принимать, регистрировать и размещать гостей	Знает	Требования к деловой речи и речевая грамотность. Обращение. Знакомство и приветствие.
		Умеет	Критика: сущность и виды
		Владеет	Навыками правильного приема гостей, регистрации и размещения.

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	36
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	48
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 содержание дисциплины**  
**«Этикет и Сервис»**  
**3 семестр**

**Календарно-тематический план и содержание дисциплины**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, СРС	Объем часов	Формы и методы изучения дисциплины	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Раздел 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ В СФЕРЕ СЕРВИСА</b>				
<b>Тема 1. ЭТИКА КАК НАУКА И ЯВЛЕНИЕ ДУХОВНОЙ КУЛЬТУРЫ</b>	<b>Содержание лекционного материала</b>			
	1.1. Этика как наука и явление духовной	<b>2</b>	Традиционная лекция	
	1.2 Виды этики	<b>2</b>	Вопросы-ответы, традиционная лекция	
	<b>Практическая работа</b> Описание профессиональной этики в организации	<b>2</b>	Конспект	<b>Конспект, устный пересказ, ответы на вопросы</b>
<b>Тема 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ</b>	2.1 Понятие «профессиональной этики и профессионального этикета»	<b>2</b>	Вопросы-ответы, традиционная лекция	
	2.2 Этика в сфере предпринимательства	<b>2</b>	Вопросы-ответы, традиционная лекция	
	2.3 Профессиональная этика и профессиональный этикет	<b>2</b>	Практическое занятие, работа в группах	
	<b>Практическая работа</b> Расписать профессиональные качества работника сервиса (менеджера)	<b>2</b>		<b>Конспект, устный пересказ, ответы на вопросы, индивидуальная работа</b>

	2.4.Этическая и социальная ответственность организации.	2		
	<b>Практическая работа</b> Найти отели в КР и расписать их социальную ответственность	2	Конспект, самостоятельный поиск информации	<b>Конспект, пересказ, ответы на вопросы</b>
	2.5 Юридическая ответственность организации	2	Работа в группах, практическая работа	
	2.6. Понятие корпоративности и корпоративной этики. Корпоративная культура	2	Традиционная лекция	
	<b>Практическая работа</b> 1.Найти средство размещения в КР и описать их корпоративную культуру. 2. Групповая работа. Корпоративная культура группы Т-23		Групповая и индивидуальная работа	<b>Конспект, пересказ, ответы на вопросы</b>
	<b>2.7 Этические нормы</b>	2	Традиционная лекция	
<b>Тема 3. ЭТИКА ПАРТНЕРСКИХ ОТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА</b>	3.1. Понятие об этике партнерских отношений.	2	Лекция	
	3.2 Этика работника и особенности деловых отношений в сфере сервиса.	2	Вопросы-ответы, традиционная лекция	
	3.3. Деловое общение: принципы и правила делового общения.	2	Вопросы-ответы, традиционная лекция	
	<b>Практическая работа</b> Этика менеджера отеля	2		Расписать больше 10 критериев  Рассказать устно
<b>Глава 4. ЭТИКЕТ КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ</b>	4.1. История мирового этикета. Функции и задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе.	2	Вопросы-ответы, традиционная лекция	
	4.2 Правовой и нравственный аспекты современного этикета	2	Традиционная лекция	

	<b>Практическая работа</b> Принципы и правила современного этикета	<b>2</b>		Привести примеры, описать
	<b>СРС</b>  <b>Группа 1</b> 3-4 чел в группе  <b>Тема №1:</b> «Этическая и социальная ответственность отеля в КР» (Выбрать один отель 4* и вписать название)  <b>Группа 2</b> 3-4 чел в группе  <b>Тема №2:</b> «Этика работника (менеджера) и особенности деловых отношений в сфере сервиса.»  <b>Группа 3</b> 3-4 чел в группе  <b>Тема №3</b> 3-4 «Понятие об этике партнерских отношений на примере одного отеля в КР»			<b>Тема 1 описание:</b> Составить презентацию отеля, расписать этическую и социальную ответственность.  <b>Тема 2 Описание:</b> Продемонстрировать этику менеджера (презентация, видео, ролевые игры)  <b>Тема 3 Описание:</b> Сделать презентацию на примере одного средства размещения в КР. Дать список их партнеров и их сотрудничество
<b>Глава 5. ИМИДЖ И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА</b>	5.1. Имидж и его составляющие. 5.2. Этикет делового человека. 5.3. Имидж организации и эстетика обслуживания. 5.4. Одежда делового мужчины и деловой женщины. 5.5. Значение резюме и визитной карточки.	<b>2</b>	Лекция	
	<b>Практическая работа</b> Составление личного резюме	<b>2</b>		<b>Индивидуальная работа</b>  <b>Составление резюме в ворд</b>
<b>Глава 6. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ</b>	6.1. Этикет деловой беседы. 6.2. Деловой визит. 6.3. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, конференций.	<b>2</b>	Лекция	

	<b>Практическая работа</b> Как плодотворно проводить переговоры	<b>2</b>	Групповая работа	Ролевые игры и демонстрация переговоров
	6.4. Этикет деловой переписки. 6.5. Этикет телефонного разговора. 6.6. Этические особенности зарубежного бизнеса. 6.7. 2Рекомендации как вести себя в зарубежных странах.	<b>2</b>	Вопросы-ответы, традиционная лекция	
	<b>Практическая работа</b> Практика деловой переписки	<b>2</b>		Практические занятия Работа в группах

### 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.

Варианты выбираются по журналу преподавателя.

3-семестр

№	Задание на СРС	Форма отчетности
1	«Этическая и социальная ответственность отеля в КР» (Выбрать один отель 4* и вписать название)	Презентация Защита презентации
2	«Этика работника (менеджера) и особенности деловых отношений в сфере сервиса.»	Презентация Защита презентации
3	«Понятие об этике партнерских отношений на примере одного отеля в КР»	Презентация Защита презентации
4	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	Презентация Защита презентации
5	Этикет деловой переписки. Этикет телефонного разговора.	Презентация Защита презентации

Оценка самостоятельной работы студента оценивается в соответствии с таблицей.

Сумма баллов	Требования к уровню выполнения самостоятельных работ
0-10	Если студент просто записал условие самостоятельной работы и ничего не сделал
10-25	1.СРС выполняется, если графическая работа выполнена не полностью в данном варианте, но студент знает, как это сделать. 2. Задания, поставленные на практическом занятии, выполняются поверхностно, либо копируются с одной стороны и не могут быть объяснены

25—34	<p>1. Самостоятельная работа выполняется полностью, но с опозданием в заданном варианте; записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, расчеты не выполняются правильно и аккуратно, анализ допущенных ошибок выполняется менее корректно.</p> <p>2. Задания, представленные на практическом занятии, выписываются с пояснительными записками, схематическими чертежами и при наличии в тетради самостоятельной работы.</p> <p>3. Если студент может последовательно объяснять преподавателю, задачи, которые он выполняет.</p>
35-40	<p>1. Расчет выполняется в полном объеме в сроки, указанные в графическом варианте; решение задачи сопровождается пояснительными записями и записывается на бумаге формата А4. Записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, расчеты выполняются правильно и аккуратно, при условии, что они правильно анализируют допущенные ошибки.</p> <p>2. Задания, представленные на практическом занятии, выписываются с пояснительными записками, схематическими чертежами и при наличии в тетради.</p> <p>3. Если он может последовательно объяснять преподавателю задачи, которые он выполняет.</p>

## 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 опорой 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 удастся 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 eBilim, 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 eBilim.

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

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены,

		но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

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

### 3-семестр

1. Что является предметом и объектом изучения данной дисциплины?
2. Какие задачи преследует изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет»?
3. С какими другими дисциплинами тесно взаимосвязана данная дисциплина?
4. Дайте определение термина «Этика».
5. Охарактеризуйте этику как явление духовной культуры.
6. Кто первым ввел термин «этика», и что оно первоначально означало?
7. Назовите одну из первых книг по этике и ее автора.
8. Этика — явление историческое. Объясните этот феномен. Приведите примеры.
9. Рассматривались ли этические вопросы в первобытном обществе, и если да, то каким образом?
10. Что такое нормативный образец личности?
11. Какие нормативные образцы этики вы знаете?
12. Какой нормативный образец личности свойственен античной этике?
13. Какие требования предъявлялись церковью к личности в средние века?
14. Какие блоки можно выделить в структуре этики?

18. Какие категории этики вы знаете?
19. Какие виды нравственного зла вы знаете?
20. Что такое добро?
21. Какие особенности и парадоксы свойственны таким понятиям, как
22. добро и зло?
23. Какие виды ответственности вы знаете?
24. Являются ли понятия «честь» и «достоинство» актуальными в профессиональной деятельности?
25. Охарактеризуйте особенности профессиональной этики?
26. Что является основой такого понятия, как «профессиональный долг»?

### **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 сто 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 В СФЕРЕ СЕРВИСА”  
Н.В. Матолыгина, Л. В. Руглова
2. «Профессиональная этика и этикет». Автор: С. В. Дусенко.
3. «Основы этики и эстетики». Авторы: П. А. Егоров, В. Н. Руднев.

#### **Интернет ресурсы**

1. <https://studfile.net/preview/8971505/page:5/>
2. <http://www.finexg.ru/eticheskie-osnovy-delovoj-etiket-i-esteticheskie-aspekty-servisnoj-deyatelnosti/>
3. <https://moodle.kstu.ru/mod/book/view.php?id=18059>