Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«29» октября 2021 г.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Программа учебной дисциплины
Коммуникативного модуля
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства

(заочная форма обучения)

Составитель: Суркова М.А., к.э.н.,
доцент кафедры теоретических
основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «11» октября 2021 г. №2

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. Дисциплины Коммуникативного модуля учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства», заочной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках ряда дисциплины учебного плана, изученной обучающимися в рамках школьного курса «Обществознание».

Результаты изучения дисциплины являются основой для изучения дисциплин: «Конфликтология», «Риск-менеджмент».

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является формирование у студентов современной культуры профессионального общения, основанной на этических принципах и нормах, развитие у студентов необходимых умений, позволяющих использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

Задачей освоения дисциплины является формирование у студентов знаний..:

- особенностей этического поведения в сфере услуг;
- этики партнерских отношений;
- эстетики обслуживания.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
ПК-8 Способен к организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями ПК-8.1. Владеет теоретическими знаниями организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями. ПК-8.2. Применяет методы организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями. ПК-8.3. Участвует в	**ОР-1** - основы ведения деловых переговоров, осуществления коммуникаций с контактными аудиториями на основе правил профессиональной этики и этикета;	**ОР-2** - вести переговоры, осуществлять коммуникации с контактными аудиториями на основе правил профессиональной этики и этикета;	**ОР-3** - навыками ведения деловых переговоров на основе правил профессиональной этики и этикета.

деятельности по организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями.			

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
2	3	108	4	10	-	88	Зачет (6)
Итого:	3	108	4	10	-	88	Зачет (6)

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1.Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
2 семестр				
Тема 1. Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты.	1	2	-	16
Тема 2. Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы.	1	2	-	16
Тема 3. Этнокультурные особенности делового этикета.	1	2	-	16
Тема 4. Особенности этикета в сервисных организациях.	1	2	-	16

Тема 5. Основы корпоративной этики.	-	1	-	12
Тема 6. Служебный этикет в сфере гостеприимства.	-	1	-	12
Итого по 2 семестру	**4**	**10**	**-**	**88**

3.2.Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (2 семестр)

Тема 1. Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты.
Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности.

Тема 2. Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы.
Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению. Основные элементы делового этикета.

Тема 3. Этнокультурные особенности делового этикета.
Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.

Тема 4. Особенности этикета в сервисных организациях.
Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет.

Тема 5. Основы корпоративной этики.
Этические основы сервисной деятельности. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.

Тема 6. Служебный этикет в сфере гостеприимства.
Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и обслуживания посетителей.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных

заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения индивидуальных заданий по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой индивидуальных заданий по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:
- подготовки к практическим занятиям;
-подготовки реферата.

Темы рефератов (ОС-1)
2 семестр

1. Нормы речевого этикета.
2. Манипулятивные приемы в процессе переговоров.
3. Этические принципы общения по телефону.
4. Типы телефонных разговоров „вам звонят” и „вы звоните”.
5. Правила этикета для пользователей электронной почты.
6. Барьеры эффективной коммуникации.
7. Цель и стили корпоративного делового общения.
8. Виды и принципы корпоративного делового общения.
9. Деловые приемы (официальные и неофициальные).
10. Этикет деловых приемов и презентаций.
11. Тактика поведения за столом.
12. Этика и этикет подарков и сувениров.
13. Специфика этикета на отдыхе.
14. Правила поведения за границей.
15. Этические нормы и правила в мировом бизнесе.
16. Этические нормы и правила в русском бизнесе.
17. Факторы делового успеха.
18. Сущность руководителя. Моральные качества руководителя.
19. Имидж и имиджирование в деловой сфере.
20 .Имидж делового мужчины и деловой женщины.
21. Качества, помогающие найти работу (профессиональные и личностные).
22. Качества и причины, мешающие найти работу (профессиональные и личностные).
23. Основные правила написания резюме.
24. Собеседование и его виды.
25. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные).
26. Этикет в культуре внешности: одежда для мужчин.
27. Этикет в культуре внешности: одежда для женщин.
28. Европейская деловая культура: Англия, Франция, Германия, Испания.
29. Североамериканская деловая культура: Соединенные Штаты Америки, Канада.

30. Деловая культура Востока и арабских стран: Япония, Корейская республика (Южная Корея), Китай, Арабские страны.

Индивидуальные задания (ОС-2)
2 семестр

Задание 1. Подготовить презентацию на тему «Значение профессионального этикета в гостеприимстве».
Задание 2. Подготовить презентацию на тему «Значение этики в сервисной деятельности».
Задание 3. Подготовить презентацию на тему «Становление современной этики в сервисной деятельности».
Задание 4. Подготовить презентацию на тему «Становление современного этикета в сервисной деятельности».

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1.Профессиональная этика и этикет : учебно-методические рекомендации / составители: М. А. Суркова, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 11 с. — http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d0%bf%d1%80%d0%be%d1%84%d0%b5%d1%81%d1%81%d0%b8%d0%be%d0%bd%d0%b0%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%b0%d1%8f-%d1%8d%d1%82%d0%b8%d0%ba%d0%b0-%d0%b8-%d1%8d%d1%82%d0%b8%d0%ba%d0%b5%d1%82-2

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания	Образовательные результаты дисциплины

	показателя формирования компетенции	
1	**Оценочные средства для текущей аттестации** ОС-1 Защита реферата ОС-2 Отчет о выполнении индивидуального задания	**ОР-1** - основы ведения деловых переговоров, осуществления коммуникаций с контактными аудиториями на основе правил профессиональной этики и этикета; **ОР-2** - вести переговоры, осуществлять коммуникации с контактными аудиториями на основе правил профессиональной этики и этикета; **ОР-3** - навыками ведения деловых переговоров на основе правил профессиональной этики и этикета.
2	**Оценочные средства для промежуточной аттестации зачет (экзамен)** ОС-3 Зачет в форме устного собеседования	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а так же процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональная этика и этикет».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-3 Зачет в форме устного собеседования
Примерные вопросы к зачету
2 семестр

1. Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике.
2. Основные принципы профессиональной этики.
3. Профессионализм как нравственная черта личности.
4. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
5. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
6. Нравственные качества человека.
7. Нравственные требования к общению.
8. Основные элементы делового этикета.
9. Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика.
10. Межнациональные различия невербального общения.
11. Ведение деловой беседы.
12. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров.
13. Культура делового общения по телефону.
14. Эпистолярный этикет.
15. Этические основы сервисной деятельности.
16. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности.

17. Основные нормы служебной этики.
18. Недопустимые нормы поведения и личностные качества.
19. Этические нормы в отношениях с коллегами.
20. Служебный этикет работников сервисной сферы.
21. Эстетическая культура работника сервиса.
22. Правила поведения персонала гостиницы.
23. Стиль обслуживания гостей.
24. Стиль обслуживания клиентов в гостинице.
25. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.
26. Корпоративный имидж.
27. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.
28. Правила поведения работников сферы туризма.
29. Формы и стили обслуживания туристов.
30. Качество обслуживания и способы его регулирования.
31. Организация приема и обслуживания посетителей.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Зачет
2 семестр	Разбалловка по видам работ	2 х 1=2 балла	5 х 1=5 баллов	229 баллов	64 балла
	Суммарный макс. балл	2 балла max	7 баллов max	236 баллов max	300 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 2 семестра

	Баллы (3 ЗЕ)
«зачтено»	более 150
«не зачтено»	150 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу,

ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий (2 семестр)

Практическое занятие по теме 1. Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты.
План:
Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции.

Практическое занятие по теме 2. Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы.
План:
Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению. Основные элементы делового этикета.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции.

Практическое занятие по теме 3. Этнокультурные особенности делового этикета.
План:
Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции.

Практическое занятие по теме 4. Особенности этикета в сервисных организациях.
План:
Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции.

Практическое занятие по теме 5. Основы корпоративной этики.
План:
Этические основы сервисной деятельности. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции.

Практическое занятие по теме 6. Служебный этикет в сфере гостеприимства.
План:
Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и обслуживания посетителей.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-100057-1.
URL: https://znanium.com/catalog/product/1069147
2. Семенов, А. К. Этика менеджмента : учебное пособие : [16+] / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 272 с. : ил. - ISBN: 978-5-394-03279-0
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573388

Дополнительная литература

3. Миненко, Геннадий Николаевич. Этика. Научно-теоретическая этика : Учебное пособие. - Кемерово : ФГБОУ ВО "Кемеровский государственный институт культуры", 2017. - 179 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-8154-0414-4. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=344185
4. Кузнецов, Игорь Николаевич. Деловой этикет : Учебное пособие / Белорусский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 348 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-016996-5. - ISBN 978-5-16-102581-9. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=374954

Интернет-ресурсы

1. https://www.minfin.ru/ru/- Министерство финансов РФ
2. https://www.cbr.ru – Центральный Банк РФ
3. http://www.consultant.ru - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
4. https://www.garant.ru – Справочно-правовая система «Гарант»
5.https://rusnap.ru/about/ - Национальная ассоциация предпринимателей