

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Волгоградский институт бизнеса»



## Рабочая программа учебной дисциплины

Профессиональная этика и этикет

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Прикладной бакалавр

(Вид)

Кафедра разработчик

Дизайна

Год набора

2016, 2017, 2018

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	3			3	3	3
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	36			10	6	6
– Лекционные (Л)	18			4	4	4
– Практические (ПЗ)						
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)	18			6	2	2
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	72			94	98	98
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)	+			+ (4)	+ (4)	+ (4)
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))						

Волгоград 2020

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	5
Раздел 3. Содержание дисциплины .....	6
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	11
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.....	13
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	16
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	18
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	20

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» входит в «базовую» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий»

Целью дисциплины является формирование компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения образовательной программы (ОПОП ВО)):

#### **общекультурных**

– «способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия» (ОК-4)

#### **профессиональных**

– «готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса» (ПК-1)

– «способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями» (ПК-8)

– «готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса» (ПК-11)

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения результатов обучения (РО):

#### **Обучающийся должен знать:**

##### **на уровне представлений**

- историю универсальной и профессиональной этики (1)
- содержание и специфику моральных норм и нравственных принципов, их отличие от профессиональных этических норм и принципов (2)

##### **на уровне воспроизведения**

- основные этические понятия и категории (3)
- принципы профессиональной этики сферы сервиса (4)
- этические нормы поведения в коллективе, обращения с потребителями (5)

##### **на уровне понимания**

- содержание и особенности профессиональной этики сферы сервиса (6)
- сущность конфликтных ситуаций в сфере обслуживания (7)

#### **Обучающийся должен уметь:**

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности (8)
- применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных профессиональных ситуациях (9)
- уметь стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства (10)

- критически оценивать свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (11)
- демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (12)
- участвовать в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (13)

**Обучающийся должен владеть:**

- способами оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали (14)
- способами социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов (15)
- способами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (16)

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО  
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль)  
«Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Естественнонаучные основы сервиса	Психологический практикум
2	Психология бизнеса	Основы функционирования систем сервиса
3	Психология общения	
4	Сервисная деятельность	
5	Сервисология и(Человек и его потребности)	

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

**1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «43.03.01 Сервис»;
- Учебного плана направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий» 2016, 2017, 2018 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 185-О от 31.08.2017 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ПЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Этика как наука и явление духовной культуры	12	2	2	8	1,2,14
2	Основные категории этики	12	2	2	8	2,3,15
3	Понятие профессиональной этики	20	4	4	12	4,10,11,12
4	Специфика профессиональной этики сферы сервиса	20	4	4	12	4,5,6,8,9,10
5	Этикет как компонент профессиональной этики специалиста	16	2	2	12	7,8,9,12
6	Речевой этикет	12	2	2	8	5,8,12
7	Особенности национального этикета	16	2	2	12	6,12,13,16
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>						
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	

### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ПЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Этика как наука и явление духовной культуры	16	2		14	1,2,14
2	Основные категории этики	14		2	12	2,3,15
3	Понятие профессиональной этики	14	2		12	4,10,11,12
4	Специфика профессиональной этики сферы сервиса	16		2	14	4,5,6,8,9,10
5	Этикет как компонент профессиональной этики специалиста	16		2	14	7,8,9,12
6	Речевой этикет	14			14	5,8,12
7	Особенности национального этикета	14			14	6,12,13,16
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>		<b>4</b>				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>94</b>	

### Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ПЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Этика как наука и явление духовной культуры	16	2		14	1,2,14
2	Основные категории этики	14			14	2,3,15
3	Понятие профессиональной этики	16	2		14	4,10,11,12
4	Специфика профессиональной этики сферы сервиса	16		2	14	4,5,6,8,9,10
5	Этикет как компонент профессиональной этики специалиста	14			14	7,8,9,12
6	Речевой этикет	14			14	5,8,12
7	Особенности национального этикета	14			14	6,12,13,16
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>		<b>4</b>				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	

## Раздел 3. Содержание дисциплины

### 3.1. Содержание дисциплины

#### Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры

Этика – учение о морали и нравственности. Объект, цели, задачи этических учений. Специфика этики как науки. Основные этапы и направления развития этических учений. Возрастание роли морали на рубеже XX-XXI веков.

Понятие «морали». Проблема происхождения и сущности морали. Специфика норм морали. Структура морали: моральное сознание и нравственная практика. Нормативные образцы личности.

#### Тема 2. Основные категории этики

Основные понятия морального сознания: добро и зло, справедливость, долг, совесть, достоинство, честь. Гуманизм, альтруизм, милосердие, коллективизм, справедливость как базовые нравственные принципы современного общества.

#### Тема 3. Понятие профессиональной этики

Происхождение и специфика профессиональной этики. Понятие профессиональной этики. Профессиональная этика как нравственный кодекс определенной профессии. Социально-исторические и культурные причины происхождения профессиональной этики. Основные виды профессиональной этики.

Профессиональная мораль как предмет профессиональной этики. Структура и свойства профессиональной морали. Понятия профессионального долга, профессиональной чести, профессиональной ответственности.

Соотношение профессиональной этики с общей теорией морали. Категории (нормативы) профессиональной этики и категории универсальной этики. Конкретизация общеморальных представлений в требованиях профессиональной морали.

Профессиональная этика как конкретизация общих нравственных принципов и норм применительно к особенностям профессиональной деятельности. Зависимость специфики профессиональной этики от социальных функций профессии.

Основные принципы профессиональной этики: беспристрастность, объективность, конфиденциальность, должное исполнение профессиональных обязанностей, честность, справедливость, отказ от несправедливого преимущества над другими, уважение права других быть самостоятельными, добровольное подчинение закону и др.

Социальные функции профессиональной этики: содействие успешному решению задач профессии; посредничество между интересами общества и интересами профессиональных групп населения; участие в согласовании

интересов общества и личности; внедрение прогрессивных моральных ценностей в профессиональные отношения трудовой сферы общества.

Профессиональная этика и позитивный имидж профессии.

Профессиональные этические кодексы. Функции профессиональной этики и ее роль в жизни человека и общества. Развитие профессиональной этики в условиях постиндустриального общества.

#### **Тема 4. Специфика профессиональной этики сферы сервиса**

Сущность профессиональной этики сферы сервиса.

Принципы работы с клиентами: ответственность за результат, «лучшие решения», «интересы клиента», «экспертиза задачи», комплексный подход.

Характеристики услуги, удовлетворяющие потребности клиента: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательное отношение. Организация позитивной атмосферы продаж и обслуживания в сфере услуг.

Понятие «контактной зоны». Психологические особенности потребителя, их учет при организации обслуживания. Особенности обслуживания клиентов с разными типами темперамента. Индивидуальный подход к потребителю. Темперамент работника контактной зоны. Сущность конфликтных ситуаций в сфере обслуживания.

Корпоративные кодексы. Профессиональные кодексы. Применение нравственных норм и правил поведения в конкретных профессиональных ситуациях.

Корпоративная этика в организации. Этика взаимоотношений в группах. Официально-деловая структура отношений. Неофициально-деловая структура отношений. Этические нормы в деятельности организации. Этика партнерских отношений. Нормы этического поведения руководителя.

#### **Тема 5. Этикет как компонент профессиональной этики специалиста**

Мораль и этикет — взаимосвязанные уровни предписаний о нормах межличностного взаимодействия. Этикет как социальное явление. Сущность этикетного регулирования внешних форм поведения. Задачи этикета. Основные функции этикета. Правовой и нравственный аспект.

История мирового этикета.

Требования современного этикета. Отражение в этикетных предписаниях возрастных, социальных и половых позиций.

Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Формы обращения людей друг к другу. Доброжелательность, уважение к людям и толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений – ведущие принципы этикетных предписаний.

### **Тема 6. Речевой этикет**

Деловое общение как основа профессионального этикета. Основные требования к деловому общению.

Риторические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Техника речи. Речевой этикет.

Деловая беседа. Структура деловой беседы и этапы ее проведения. Деловые переговоры. Искусство переговоров. Деловые дискуссии. Эпистолярный и телефонный этикет.

### **Тема 7. Особенности национального этикета**

Истоки национального характера. Жизненные нормы и ценности. Взгляд, жест, манера поведения – составные части психологического портрета народов и наций.

Основы международного этикета. Язык делового общения. Имидж и деловой костюм. Оформление офисов, деловой протокол.

Визитки, договора, техника ведения переговоров, обмен подарками, ритуалы.

Способы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.



### 3.2. Содержание практического блока дисциплины

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Этика как наука и явление духовной культуры
СЗ 2	Основные категории этики
СЗ 3-4	Понятие профессиональной этики
СЗ 5-6	Специфика профессиональной этики сферы сервиса
СЗ 7	Этикет как компонент профессиональной этики специалиста
СЗ 8	Речевой этикет
СЗ 9	Особенности национального этикета

#### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Основные категории этики
СЗ 2	Специфика профессиональной этики сферы сервиса
СЗ 3	Этикет как компонент профессиональной этики специалиста

#### Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Специфика профессиональной этики сферы сервиса

### 3.3. Образовательные технологии

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Понятие профессиональной этики	СЗ	Дискуссия	100
2	Специфика профессиональной этики сферы сервиса	СЗ	Дискуссия	100
3	Речевой этикет	СЗ	Дискуссия	100
4	Особенности национального этикета	СЗ	Дискуссия	100
Итого %				22,2%

#### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Специфика профессиональной этики сферы сервиса	СЗ	Дискуссия	100
Итого %				20%

#### Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Специфика профессиональной этики сферы сервиса	СЗ	Дискуссия	100
Итого %				33%

## Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Этика как наука и явление духовной культуры	1-4	1-7
2	Основные категории этики	5-9	1-7
3	Понятие профессиональной этики	10-19	1-7
4	Специфика профессиональной этики сферы сервиса	20-29	1-7
5	Этикет как компонент профессиональной этики специалиста	30-33	1-7
6	Речевой этикет	34-37	1-7
7	Особенности национального этикета	38-40	1-7

#### Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Специфика этики как науки.
2. Основные этапы и направления развития этических учений.
3. Роль морали на рубеже XX-XXI веков: проблемы и тенденции.
4. Теории происхождения и сущности морали.
5. Категории этики «добро и зло»: сущность, историческая эволюция, парадокса добра и зла.
6. Категории этики «справедливость»: сущность, историческая эволюция.
7. Категории этики «долг»: сущность, социально-историческая эволюция.
8. Категории этики «совесть»: сущность, культурно-психологические характеристики.
9. Категории этики «достоинство и честь»: сущность, социально-культурные аспекты.
10. Профессиональная этика как нравственный кодекс определенной профессии.
11. Социально-исторические и культурные причины происхождения профессиональной этики.
12. Виды профессиональной этики, их обусловленность социально-экономическим развитием общества.
13. Понятия профессионального долга, профессиональной чести, профессиональной ответственности.
14. Соотношение профессиональной этики с общей теорией морали.
15. Основные принципы профессиональной этики.
16. Функции профессиональной этики
17. Позитивный имидж профессии: сущность и условия формирования.
18. Профессиональные этические кодексы.
19. Развитие профессиональной этики в условиях постиндустриального общества.
20. Сущность профессиональной этики сферы сервиса. Принципы работы с клиентами.

21. Характеристики услуги, удовлетворяющие потребности клиента (надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательное отношение).
22. Понятие «контактной зоны»: материальные, организационные, этические и эстетические составляющие.
23. Психологические особенности потребителя, их учет при организации обслуживания.
24. Индивидуальный подход к потребителю.
25. Сущность конфликтных ситуаций в сфере обслуживания.
26. Корпоративная этика в организации.
27. Официально-деловая и неофициально-деловая структуры отношений.
28. Этика партнерских отношений.
29. Нормы этического поведения руководителя.
30. Этикет как социальное явление: сущность, задачи и функции этикета.
31. История мирового этикета.
32. Этикет делового человека.
33. Доброжелательность, уважение к людям и толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений – ведущие принципы этикетных предписаний.
34. Деловое общение как основа профессионального этикета: основные требования и виды.
35. Риторические принципы речевого воздействия (доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность).
36. Деловая беседа: структура и этапы ее проведения.
37. Эпистолярный и телефонный этикет.
38. Истоки национального характера: нормы и ценности, манера поведения народов и наций.
39. Основы международного этикета.
40. Способы учета этнокультурных, исторических и религиозных традиций в сервисной деятельности.

#### **4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК по дисциплине.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

*Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.*

### 5.1. Паспорт фонда оценочных средств

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Этика как наука и явление духовной культуры	УО	УО	ПРВ	1,2,14
2	Основные категории этики	УО	УО	ПРВ	2,3,15
3	Понятие профессиональной этики	УО	Д	ПРВ	4,10,11,12
4	Специфика профессиональной этики сферы сервиса	УО	Д	ПРВ	4,5,6,8,9,10
5	Этикет как компонент профессиональной этики специалиста	УО	УО	ПРВ	7,8,9,12
6	Речевой этикет	УО	Д	ПРВ	5,8,12
7	Особенности национального этикета	УО	Д	ПРВ	6,12,13,16

#### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Этика как наука и явление духовной культуры	УО		ПРВ	1,2,14
2	Основные категории этики		УО	ПРВ	2,3,15
3	Понятие профессиональной этики	УО		ПРВ	4,10,11,12
4	Специфика профессиональной этики сферы сервиса		Д	ПРВ	4,5,6,8,9,10
5	Этикет как компонент профессиональной этики специалиста		УО	ПРВ	7,8,9,12
6	Речевой этикет			ПРВ	5,8,12
7	Особенности национального этикета			ПРВ	6,12,13,16

#### Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Этика как наука и явление духовной культуры	УО		ПРВ	1,2,14
2	Основные категории этики			ПРВ	2,3,15
3	Понятие профессиональной этики	УО		ПРВ	4,10,11,12
4	Специфика профессиональной этики сферы сервиса		Д	ПРВ	4,5,6,8,9,10
5	Этикет как компонент профессиональной этики специалиста			ПРВ	7,8,9,12
6	Речевой этикет			ПРВ	5,8,12
7	Особенности национального этикета			ПРВ	6,12,13,16

### **Условные обозначения оценочных средств:**

**ПРВ** – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

**УО** – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

**Д** – Дискуссия

### **5.2. Тематика письменных работ обучающихся**

#### **Тематика рефератов**

1. Проблема происхождения и природы морали.
2. Современные этические учения.
3. Эволюция российской деловой культуры.
4. Современная российская деловая культура.
5. Корпоративная социальная ответственность.
6. Этика лидерства.
7. Нормы этичного поведения руководителя.
8. Этика служебной карьеры.
9. Этика разрешения конфликтов.
10. Мода и деловой стиль одежды.
11. Служебный этикет, манеры поведения.
12. Корпоративный имидж и корпоративная этика.
13. Роль вкуса в формировании стиля.
14. Возрастные особенности делового стиля одежды.
15. Этика установления контакта с партнером и клиентом.
16. Методика проведения переговоров.
17. Деловые приемы. Характеристика деловых приемов.
18. Особенности национального этикета европейских стран.
19. Особенности национального этикета американского региона.
20. Особенности национального этикета стран Востока.
21. Особенности культурных, этнических и религиозных традиций диаспор региона, их учет в сервисной деятельности.

### **5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **Вопросы к зачету**

1. Этика как наука и явление духовной культуры: объект, цели, задачи этических учений.
2. Основные этапы и направления развития этических учений.
3. Понятие «морали». Проблема происхождения и сущности морали. Специфика норм морали.
4. Структура морали: моральное сознание и нравственная практика. Нормативные образцы личности.
5. Происхождение и специфика профессиональной этики.

6. Профессиональная мораль как предмет профессиональной этики. Структура и свойства профессиональной морали.
7. Понятия профессионального долга, профессиональной чести, профессиональной ответственности.
8. Профессиональные этические кодексы.
9. Принципы профессиональной этики.
10. Социальные функции профессиональной этики и позитивный имидж профессии.
11. Этика сферы бизнеса и услуг. Структура этики бизнеса.
12. Сущность профессиональной этики сферы сервиса. Принципы работы с клиентами.
13. Характеристики услуги, удовлетворяющие потребности клиента.
14. Понятие «контактной зоны».
15. Корпоративная этика в организации.
16. Этикет как компонент профессиональной этики специалиста. Задачи и функции этикета
17. История мирового этикета.
18. Требования современного этикета: отражение в этикетных предписаниях возрастных, социальных и половых позиций.
19. Этикет делового человека.
20. Культура одежды делового человека.
21. Речевой этикет.
22. Деловое общение как основа профессионального этикета. Основные требования к деловому общению.
23. Деловая беседа: структура деловой беседы и этапы ее проведения.
24. Деловые переговоры. Искусство переговоров.
25. Эпистолярный и телефонный этикет.
26. Особенности национального этикета европейских стран.
27. Особенности национального этикета стран Востока.
28. Способы учета этнокультурных, исторических и религиозных традиций в сервисной деятельности.

## Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 6.1. Основная литература

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ М.Е. Виговская— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.— ЭБС «IPRbooks»

### 6.2. Дополнительная литература

4. Ермакова Ж.А. Профессиональная этика и этикет (практикум) [Электронный ресурс]: учебное пособие к практическим занятиям/ Ермакова Ж.А., Тетерятник О.П., Холодилина Ю.Е.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 104 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30125>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Григорьев Д.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Д.А. Григорьев— Электрон. текстовые данные.— М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015.— 56 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43230.html>.— ЭБС «IPRbooks»



**6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети  
«Интернет»**

8. <http://www.iprbookshop.ru/8542.html> //электронно-библиотечная система IPRbooks/
9. <http://studentam.net/content/category/1/106/116/> Электронная библиотека учебников
10. <http://philosophy.ru/library/lib5.html/> ЭТИКА, ЭСТЕТИКА

## **Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии**

### **Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:**

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Профессиональная этика и этикет**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB
3. личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Super Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

**для лиц с нарушениями слуха:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

**для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## **Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» является важным элементом в структуре направления подготовки Сервис. Этика и этикет - составные части культуры человека и общества. В них входят требования, которые приобретают характер регламентированного церемониала и в соблюдении которых особое значение придается определенным нормам поведения. Этикет тесно связан с этикой - наукой о морали и нравственности.

Кроме общепринятых правил этикета существует также этикет профессиональный, который обеспечивает наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций.

Современный бизнес требует особых знаний и опыта, а также способности регулирования эмоциональных состояний, поэтому бизнесмен должен не только хорошо знать экономические закономерности и правила, но и овладеть навыками эффективного межличностного общения. Деловому человеку необходимы надежные знания делового этикета, особую актуальность эти знания приобретают в общении с зарубежными партнерами. Действуя в условиях рыночной экономики, деловые люди, предприниматели должны соблюдать определенные правила, диктуемые современной культурой. Деловой этикет - это форма и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности.

В настоящее время все больше профессиональных общностей создают этические кодексы, задавая моральные требования, определяющие этическое поведение тех, кто принадлежит к данной профессии, например, дипломатическая, туристская, воинская, судебная, медицинская, инженерная и др. Этика менеджмента является одной из самых «молодых» профессиональных этик.

В этике показана нравственная сторона поступка, его содержание, в этикете – эстетическая направленность, форма его проявления. Этикет (в современном его понимании) немислим вне этики. Этические представления человека могут выражаться, в частности, в манерах, речи, одежде, стиле общения и др.

В деловом общении различают речевой этикет - совокупность норм, которые нужно знать и применять в устном и письменном общении, и этикет поведенческий, подразумевающий правила организации и проведения официальных встреч и мероприятий.

Этикетом рассматриваются формы приветствия, представления, обращения, правила ведения делового разговора, правила поведения в общественных местах, а также выполнение требований, предъявляемых к одежде делового человека в различных ситуациях. Этикет в деловых отношениях, то есть служебный этикет, имеет свои особенности, определённые правила поведения, которые обязательны для успешного ведения бизнеса.

Обучение строится на основе лекционных и семинарских занятий. Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения

сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне. В процессе изучения курса обучаемые получают устойчивые знания о значении услуг в современном обществе, специфических характеристик услуг и их отличия от товаров.

Лекция – это логически стройное, систематически последовательное и ясное изложение научных вопросов дисциплины; монологический способ изложения объемного материала. Значимость лекции в учебном процессе обусловлена тем, что именно лекция активно формирует мировоззрение обучаемых, является активной формой общения преподавателя и обучающихся, прививает интерес и уважение к науке.

Работа на лекционных занятиях знакомит обучаемых с основным понятийным аппаратом дисциплины, основными историческими этапами становления сервиса, так и изучаемого объекта – потребителя сервисных услуг.

Теоретическое освоение курса предполагает изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума. В процессе теоретического осмысления дисциплины обучаемые должны знать правила, принципы, задачи сервисной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма, теорию межличностного отношения, искусство обслуживания клиентов, теорию продаж и продвижения услуг, потребности и ожидания клиентов, стандарты обслуживания.

Практическое освоение курса предполагает приобретение конкретных навыков в предоставлении услуг в сфере сервиса. Обучающиеся должны приобрести навыки общения с будущими клиентами и партнерами, соблюдения делового протокола и этикета, владения техникой и методикой предпродажного и послепродажного обслуживания.

Практические занятия в виде семинаров предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала на практике. В результате, обучающиеся нарабатывают навыки нового для них уровня общения и понимают, что профессиональное общение – это и обмен эмоциями, и взаимодействие, психологический контакт. Поэтому его необходимо рассматривать с точки зрения социокоммуникативной совместимости и с учётом достижений практической психологии. Знание правил этикета, касающихся различных сторон жизни, поможет обучающимся в дальнейшем избежать многих ошибок и напряженных моментов, оно является важнейшим показателем культуры управления и профессионализма делового человека.

Обучающемуся в процессе обучения необходимо усвоить как основные понятия этики как философской дисциплины, так и профессиональные особенности менеджера. Также обучающийся должен понимать терминологию и уметь ею грамотно пользоваться.

Обучающийся должен пополнить свой словарь лексикой базовых понятий: этика, мораль, нравственность, профессиональная этика, профессиональный этикет, речевые тактики, регламенты, культура ведения споров, деловой протокол, стили общения, стили поведения, имидж делового человека и др.

Работа на семинарских занятиях требует от обучаемых умения самостоятельно анализировать учебные тексты, формулировать сущность изучаемой проблемы, аргументировать собственную позицию по теоретическим вопросам, анализировать сущность и специфику актуальных проблем сферы сервиса.

Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления обучающегося с определенными разделами курса по литературе, рекомендованной для выполнения индивидуальных заданий по курсу.

Для проверки эффективности преподавания дисциплины проводится контроль знаний обучающихся.

Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления обучающегося с определенными разделами курса по рекомендованным педагогом материалам и подготовки к выполнению индивидуальных заданий по курсу.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

---

**Профессиональная этика и этикет**

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**Каменская Рината Александровна**

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*

---