

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных
наук, математики и
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.16.03 Профессиональная этика и этикет
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2023)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

создание системы знаний о профессиональной этике как науки и явления духовной культуры и этикете как социокультурном явлении.

Задачи изучения дисциплины:

- получение представления об этике как науке и этикете как социальном явлении;
- рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета;
 - усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;
 - овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг сервиса;
 - определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов сервиса;
 - овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере сервиса;
 - получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы сервиса.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к основным дисциплинам Модуля направления подготовки "Сервис".

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 2	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	64	64
Лекционные (ЛК)	32	32
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	32	32
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	44	44

Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-3	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	<p>Знать: основы использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>Владеть: навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде в профессиональной деятельности</p>
УК-3	УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п)	<p>Знать: особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: выявлять особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками определения</p>

		особенностей поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей профессиональной деятельности
УК-3	УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	<p>Знать: основы для достижения результатов личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: достигать результаты личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками для достижения результатов личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата в профессиональной деятельности</p>
УК-3	УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд	<p>Знать: особенности взаимодействия с другими членами команды презентации результатов работы команд</p> <p>Уметь: взаимодействовать с другими членами команды и презентовать результаты работы команд</p> <p>Владеть: навыками взаимодействия с другими членами команды, и презентацией результатов работы команд</p>
УК-5	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	<p>Знать: необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>Уметь: находить и использовать</p>

		<p>необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацией о культурных особенностях и традициях различных социальных групп в процессе профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками нахождения и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп в процессе профессиональной деятельности</p>
УК-5	<p>УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p>	<p>Знать: основы исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России</p> <p>Уметь: уважительно относиться к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в процессе профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в процессе профессиональной деятельности</p>
УК-5	<p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>	<p>Знать: основы взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p> <p>Уметь: взаимодействовать с</p>

		<p>людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p> <p>Владеть: навыками взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
ОПК-6	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	<p>Знать: основы поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p> <p>Уметь: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p> <p>Владеть: навыками поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p>
ОПК-6	ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	<p>Знать: нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками применения нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности</p>
ОПК-6	ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	<p>Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>Уметь: применять</p>

		<p>законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками применения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в профессиональной деятельности</p>
ОПК-6	ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<p>Знать: документооборот в соответствии с нормативными требованиями в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в профессиональной деятельности</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Основы этики	Понятие этики как науки и явления духовной культуры Понятие этикета.	27	8	8	0	11
2	2.1	Профессиональная этика	Этика сферы бизнеса	27	8	8	0	11
3	3.1	Этика в сервисе	Управленческая этика	27	8	8	0	11
4	4.1	Этика	Этические аспекты	27	8	8	0	11

		отношений	профессиональных и партнерских отношений					
Итого				108	32	32	0	44

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры Понятие этикета.	Этапы становления и понятие этики и морали. Виды профессиональной этики. Этикет и этика	8
2	2.1	Этика сферы бизнеса	Структура этики бизнеса. Корпоративная этика и этика организации	8
3	3.1	Управленческая этика	Понятие и элементы управленческой этики. Этика руководителя.	8
4	4.1	Этические аспекты профессиональных и партнерских отношений	Этические нормы и правила партнерских взаимоотношений. Деловой этикет	8

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры Понятие этикета.	Кодекс профессиональной этики. Поведение в общественных местах. Этические принципы делового общения	8
2	2.1	Этика сферы бизнеса	Основные элементы делового этикета. Этика делового костюма.	8

			Правила ведения деловых бесед, встреч, переговоров и совещаний	
3	3.1	Управленческая этика	Этика и стиль руководства. Борьба с коррупцией как проблема профессиональной этики (отечественный и зарубежный опыт). Конфликты и способы их разрешения	8
4	4.1	Этические аспекты профессиональных и партнерских отношений	Виды деловых приемов. Этикет приветствий и представлений. Этика деловых приемов	8

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Профессиональные кодексы, хартии, декларации профессиональных цехов и их этические основы. История развития деловой этики в России	Реферат. Электронные презентации	11
2	2.1	Корпоративная социальная ответственность организаций. Корпоративная этика. Профессиональные праздники	Реферат. Электронные презентации	11
3	3.1	Основные заповеди менеджера. Невербальные средства общения	Реферат. Электронные презентации	11

4	4.1	Эпистолярный этикет. Особенности межкультурной коммуникации. Деловая мораль и рыночные отношения	Реферат. Электронные презентации	11
---	-----	--	----------------------------------	----

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Егоров П.А. Основы этики и эстетики: учеб. пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - 3-е изд., перераб. - Москва : Кнорус, 2012. - 224 с.
2. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие / С.В. Дусенко. - Москва : Академия, 2011. - 224с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Лавриненко В.Н. Деловая этика и этикет: Учебник и практикум / Лавриненко Владимир Николаевич; Лавриненко В.Н. - отв. ред., Чернышова Л.И. - отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2021. <https://urait.ru/bcode/469812>
2. Спивак В.А. Деловая этика : Учебник и практикум / Спивак Владимир Александрович; Спивак В.А. - М. : Издательство Юрайт, 2021. – 463 с. <https://urait.ru/bcode/468832>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - Москва: Альфа-М : Инфра-М, 2006. - 256 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Алексина Т.А. Деловая этика : Учебник / Алексина Татьяна Алексеевна; Алексина Т.А. - М. : Издательство Юрайт, 2021. 384 с. <https://urait.ru/bcode/469119>
2. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения : Учебное пособие для

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Российская национальная библиотека	http://www.nlr.ru/
Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	https://www.prilib.ru/
Российская государственная библиотека для молодежи	http://www.rgub.ru/
Библиотека Российской Академии наук	http://www.rasl.ru/
Электронная библиотека учебников	http://studentam.net/
Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru/
Библиотека экономической и управленческой литературы	http://eup.ru/Catalog/All-All.asp/
Библиотека экономической и деловой литературы	http://www.aup.ru/

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) 1С-Битрикс: Корпоративный портал - Компания 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях 7-Zip ABBYY FineReader Adobe Audition Adobe Flash Adobe In Design Adobe Lightroom Adobe Photoshop

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной	

аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Реферат – это краткое изложение содержания оригинального текста, включающее фактические сведения и выводы, значимые с точки зрения целесообразности обращения к первоисточнику.

Текст реферата представляет собой следующую структуру:

1. Введение. Здесь обосновывается выбор темы, излагаются, формулируются цели и задачи (обычно в форме перечисления), сообщается о предполагаемом результате, могут быть краткие сведения об авторе.
2. Основная часть имеет варианты подачи материала в зависимости от количества используемых источников и поставленных задач. Но, главное, отбирается и анализируется только та информация, которая непосредственно касается темы реферата.
3. Заключение содержит обоснованные выводы, итоги всей работы.

Электронная презентация -- это файл, в который собраны материалы выступления, подготовленные в виде компьютерных слайдов.

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда.

Разработчик/группа разработчиков:
Анна Владимировна Шевкун

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.