

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 2021)  
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	<a href="http://www.nlr.ru/">http://www.nlr.ru/</a>
Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	<a href="https://www.prilib.ru/">https://www.prilib.ru/</a>
Российская государственная библиотека для молодежи	<a href="http://www.rgub.ru/">http://www.rgub.ru/</a>
Библиотека Российской Академии наук	<a href="http://www.rasl.ru/">http://www.rasl.ru/</a>
Электронная библиотека учебников	<a href="http://studentam.net/">http://studentam.net/</a>
Корпоративный менеджмент	<a href="http://www.cfin.ru/">http://www.cfin.ru/</a>
Библиотека экономической и управленческой литературы	<a href="http://eup.ru/Catalog/All-All.asp/">http://eup.ru/Catalog/All-All.asp/</a>
Библиотека экономической и деловой литературы	<a href="http://www.aup.ru/">http://www.aup.ru/</a>

### 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.