

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»

УТВЕРЖДАЮ



Первый  
проректор-проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих

» августа 2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):

**Сервис в сфере воздушного транспорта**

Квалификация выпускника:

**бакалавр**

Форма обучения:

**очная**

Санкт-Петербург

2017

## **1 Цели освоения дисциплины**

Этическая компетентность работника сервиса является значимой компонентой его профессиональной культуры, поэтому учебный курс «Профессиональная этика и этикет» является неотъемлемой частью профессиональной подготовки специалиста по сервису, основанием для его последующего личностного и профессионального роста.

Цель освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» - сформировать у студентов представление о моральных требованиях, предъявляемых к профессиональной деятельности работников сферы сервиса.

Задачами освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» являются:

- знакомство с основами этики как раздела философии, с эволюцией представлений о морали и нравственности, с методикой анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

- знакомство с этикой партнерских отношений, с механизмом работы в команде, с толерантным восприятием социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, с профессиональными стандартами сервисной деятельности;

- знакомство с этикой сферы сервиса и услуг в процессе самоорганизации и самообразования, с эстетикой обслуживания, с профессиональными стандартами сервисной деятельности, с методикой развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

- выработать у студентов навыки профессиональной культуры и общения с клиентами;

- привить потребность систематического нравственного самовоспитания;

- сформировать способность и умение применять этические и этикетные нормы для совершенствования своего профессионального мастерства.

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» представляет собой дисциплину, относящуюся к Базовой части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Философия», «Культурология», «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта».

На основе знаний данной дисциплины строится организация изучения курсов: «Производственная эстетика на предприятиях воздушного транспорта», «Психология».



Дисциплина изучается в 4 и 5 семестрах.

### 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1)	Знать: – основы этики как раздела философии, эволюцию представлений о морали и нравственности, методiku анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности; Уметь: – анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности; Владеть: – навыками делового и повседневного этикета.
Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	Знать: – этику партнерских отношений, механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, профессиональные стандарты сервисной деятельности; Уметь: – выстраивать конструктивные взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, применять профессиональные стандарты сервисной деятельности; Владеть: – методами бесконфликтных взаимодействий с потребителем в процессе сервисной деятельности.
Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)	Знать: – этику сферы сервиса и услуг в процессе самоорганизации и самообразования; Уметь: – соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; Владеть:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	– навыками самообразования и самоорганизации.
Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– эстетику обслуживания, профессиональные стандарты сервисной деятельности, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основами делового и повседневного этикета.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестры	
		4	5
Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108
Контактная работа:	130,8	72,3	58,5
лекции	64	36	28
практические занятия	64	36	28
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—
Самостоятельная работа студента	43	27	16
Промежуточная аттестация:	45	9	36
контактная работа	2,8	0,3	2,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету и экзамену	42,2	8,7	33,5



## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-1	ОК-4	ОК-5	ОПК-2		
Тема 1. Предмет и проблематика этики	3	—	+	—	—	ВК, Л, СРС	УО
Тема 2. Этические учения Древнего Востока	3	+	—	—	—	Л, СРС	УО
Тема 3. Античная этика как учение о добродетелях	5	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Этика Средних веков и Возрождения	5	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Этика Нового времени	6	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Актуальные проблемы современной этики	9	+	—	—	—	Л, КС, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей	9	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, Т
Тема 8. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-1	ОК-4	ОК-5	ОПК-2		
Тема 10. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Эстетика обслуживания	5	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания	6	—	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Коммуникативная культура работника сервиса	6	—	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Особенности делового общения в сфере услуг	5	—	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 15. Управление конфликтами в обслуживании	6	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 16. Корпоративная этика в сфере услуг	6	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 17. Корпоративная культура в обслуживании	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 18. Управленческая этика в сфере сервиса	5	—	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 19. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса	5	—	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 20. Этикет приветствия, представления, прощания	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 21. Правила поведения в общественных местах	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 22. Этикет особого случая	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 23. Столовый этикет	5	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 24. Этикетные требования к поведению в транспорте	5	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-1	ОК-4	ОК-5	ОПК-2		
Тема 25. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности	6	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 26. Деловые встречи и переговоры	5	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 27. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений	5	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 28. Деловой телефонный разговор и этикет обращения с визитными карточками	5	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 29. Эпистолярный этикет в сфере обслуживания	6	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 30. Особенности сетевого этикета	5	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 31. Этикет деловых приемов	5	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 32. Национальные особенности делового этикета	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	171						
Промежуточная аттестация	45						
Всего по дисциплине	216						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Т – тестирование, Сщ – сообщение.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 4							
Тема 1. Предмет и проблематика этики	2	—	—	—	1	—	3

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 2. Этические учения Древнего Востока	2	—	—	—	1	—	3
Тема 3. Античная этика как учение о добродетелях	2	2	—	—	1	—	5
Тема 4. Этика Средних веков и Возрождения	2	2	—	—	1	—	5
Тема 5. Этика Нового времени	2	2	—	—	2	—	6
Тема 6. Актуальные проблемы современной этики	2	4	—	—	3	—	9
Тема 7. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей	2	4	—	—	3	—	9
Тема 8. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали	2	2	—	—	1	—	5
Тема 9. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала	2	2	—	—	1	—	5
Тема 10. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг	2	2	—	—	1	—	5
Тема 11. Эстетика обслуживания	2	2	—	—	1	—	5
Тема 12. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания	2	2	—	—	2	—	6
Тема 13. Коммуникативная культура работника сервиса	2	2	—	—	2	—	6
Тема 14. Особенности делового общения в сфере услуг	2	2	—	—	1	—	5
Тема 15. Управление конфликтами в обслуживании	2	2	—	—	2	—	6
Тема 16. Корпоративная этика в сфере услуг	2	2	—	—	2	—	6
Тема 17. Корпоративная культура в обслуживании	2	2	—	—	1	—	5



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 18. Управленческая этика в сфере сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Итого за семестр 4	36	36	—	—	27	—	99
Промежуточная аттестация в форме зачета	—	—	—	—	—	—	9
Всего за семестр 4							108
Семестр 5							
Тема 19. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 20. Этикет приветствия, представления, прощания	2	2	—	—	1	—	5
Тема 21. Правила поведения в общественных местах	2	2	—	—	1	—	5
Тема 22. Этикет особого случая	2	2	—	—	1	—	5
Тема 23. Столовый этикет	2	2	—	—	1	—	5
Тема 24. Этикетные требования к поведению в транспорте	2	2	—	—	1	—	5
Тема 25. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности	2	2	—	—	2	—	6
Тема 26. Деловые встречи и переговоры	2	2	—	—	1	—	5
Тема 27. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений	2	2	—	—	1	—	5
Тема 28. Деловой телефонный разговор и этикет обращения с визитными карточками	2	2	—	—	1	—	5
Тема 29. Эпистолярный этикет в сфере обслуживания	2	2	—	—	2	—	6
Тема 30. Особенности сетевого этикета	2	2	—	—	1	—	5

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 31. Этикет деловых приемов	2	2	—	—	1	—	5
Тема 32. Национальные особенности делового этикета	2	2	—	—	1	—	5
Итого за семестр 5	28	28	—	—	16	—	72
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Всего за семестр 5							108
Итого по дисциплине							216

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Предмет и проблематика этики

Понятие и предмет этики. Мораль и нравственность. Теоретическая, нормативная и прикладная этика. Место этики в системе гуманитарного знания (для самостоятельного изучения). Основные этические категории (для самостоятельного изучения). «Честь», «долг», «совесть», «ответственность» - важнейшие категории профессиональной этики работника сервиса (для самостоятельного изучения). Основы этики как раздела философии, эволюцию представлений о морали и нравственности, методику анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (для самостоятельного изучения). Этика партнерских отношений, механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, профессиональные стандарты сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Этика сферы сервиса и услуг в процессе самоорганизации и самообразования (для самостоятельного изучения).

#### Тема 2. Этические учения Древнего Востока

Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики. Этико-философские системы Древней Индии: брахманизм, буддизм. Джайнизм и йога (для самостоятельного изучения). Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство. Основы философских знаний этики Древнего Востока, главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (для самостоятельного изучения).



### **Тема 3. Античная этика как учение о добродетелях**

Особенности античной этики. Этический релятивизм, эвдемонизм, рационализм. Этическое учение Аристотеля. Этические гедонизм и аскетизм (для самостоятельного изучения). Гедонизм в обслуживании (для самостоятельного изучения). Эстетика обслуживания в процессе разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Основы философских знаний этики Античности, главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (для самостоятельного изучения).

### **Тема 4. Этика Средних веков и Возрождения**

Христианская этика. Теодицея. Естественный и богооткровенный нравственные законы. Гуманистическая этика эпохи Возрождения (для самостоятельного изучения). Антропоцентризм и гуманизм (для самостоятельного изучения). Основы философских знаний этики Средних веков и Возрождения, главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Этика Нового времени**

Моральная философия Нового времени. Теория разумного эгоизма. Этическое учение И. Канта. Этический утилитаризм (для самостоятельного изучения). Этика марксизма (для самостоятельного изучения). Этическое учение Ф. Ницше (для самостоятельного изучения). Этические воззрения представителей русской религиозной философии (для самостоятельного изучения). Основы философских знаний этики Нового времени, главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (для самостоятельного изучения).

### **Тема 6. Актуальные проблемы современной этики**

Основные направления в развитии этической мысли XX века (для самостоятельного изучения). Релятивистская этика постмодернизма. Кризис морали и нравственности. Необходимость перехода к гуманистической этике будущего. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса (для самостоятельного изучения). Основы философских знаний современной этики, главные этапы и закономерности ее исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей**

Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания. Свойства морали. Моральное сознание и моральная практика. Моральные



принципы, нормы, ценности и идеалы (для самостоятельного изучения). Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологическая концепции происхождения морали (для самостоятельного изучения). Историческое развитие морали (для самостоятельного изучения). Роль морали и нравственности в самоорганизации и самообразовании (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали**

Профессиональная этика как свод нравственных требований, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу. Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство. Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики. Функции профессиональной этики (для самостоятельного изучения). Эволюция профессиональной этики (для самостоятельного изучения). Отношение к труду на разных исторических этапах (для самостоятельного изучения). Протестантская этика о профессиональном призвании (для самостоятельного изучения). Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов (для самостоятельного изучения). Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма (для самостоятельного изучения). Роль профессиональной этики в толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения).

### **Тема 9. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала**

Профессиональные сословия и общество. Понятие и эволюция профессионализма. Профессиональная совесть и профессиональный долг. Нравственная культура профессионала (для самостоятельного изучения). Место этического кодекса в профессии (для самостоятельного изучения). Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису (для самостоятельного изучения). Проблемы культивирования профессионализма в России (для самостоятельного изучения). Нравственная культура профессионала в толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения).

### **Тема 10. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг**

Моральные нормы и принципы в обслуживании. Ответственность работника сервиса перед клиентом. Моральный облик работника сервиса. Поведение работника сервиса в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения). Понятие и показатели качества обслуживания (для самостоятельного изучения).



изучения). Международные стандарты качества обслуживания (для самостоятельного изучения).

### **Тема 11. Эстетика обслуживания**

Понятие и составляющие эстетики обслуживания. Правила оформления контактной зоны. Психология восприятия цвета. Эргономика (для самостоятельного изучения). Требования к внешнему виду работника сервиса (для самостоятельного изучения). Способность работника сервиса к самоорганизации и самообразованию (для самостоятельного изучения).

### **Тема 12. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания**

Понятие и функции профессионального поведения. Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания. Установление эффективного контакта и доверительных отношений между работником контактной зоны и клиентом (для самостоятельного изучения). Профессиональное поведение работника сервиса на этапе анализа потребностей клиентов. Презентация товара или услуги (для самостоятельного изучения). Поведение работника сервиса на этапе завершения обслуживания (для самостоятельного изучения). Способность работника сервиса к самоорганизации и самообразованию на различных этапах обслуживания (для самостоятельного изучения). Готовность работника сервиса разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на различных этапах обслуживания (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Коммуникативная культура работника сервиса**

Общение как нравственная ценность. Вербальная и невербальная составляющие культуры общения. Коммуникативная культура работника сервиса. Этические аспекты умения слушать и говорить (для самостоятельного изучения). Требования, предъявляемые к речи работников сервиса (для самостоятельного изучения). Приемы, направленные на развитие коммуникативных навыков работников сервиса (для самостоятельного изучения). Приемы профессионального слушания (для самостоятельного изучения). Приемы, направленные на развитие навыков самоорганизации и самообразования (для самостоятельного изучения). Коммуникативная культура работника сервиса в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

### **Тема 14. Особенности делового общения в сфере услуг**

Понятие и функции делового общения. Основные формы делового общения (для самостоятельного изучения). Особенности делового общения работника сервиса с клиентом. Правила работы в команде, толерантного



восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Деловое общение в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

### **Тема 15. Управление конфликтами в обслуживании**

Понятие и виды конфликтов в организации. Жалобы и конфликты с клиентами: причины и способы разрешения. Принципы работы с конфликтными клиентами (для самостоятельного изучения). Профилактика конфликтов в обслуживании (толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий).

### **Тема 16. Корпоративная этика в сфере услуг**

Этика бизнеса в сфере сервиса. Общие принципы принятия этических деловых решений. Этика конкуренции и делового партнерства. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Этические традиции российских предпринимателей (для самостоятельного изучения). Понятие, основные принципы и функции корпоративной этики (для самостоятельного изучения). Морально-психологический климат в организации (для самостоятельного изучения). Этические нормы корпоративного поведения и общения между сотрудниками организации сервиса, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения). Показатели неблагоприятного состояния корпоративной этики и их профилактика (для самостоятельного изучения). Этика служебной карьеры (для самостоятельного изучения). Мужчина и женщина – правила общения и поведения на работе (для самостоятельного изучения). Пути и методы влияния на трудовую этику и мораль подчиненных (для самостоятельного изучения).

### **Тема 17. Корпоративная культура в обслуживании**

Понятие корпоративной культуры и ее значение. Элементы корпоративной культуры. Типы корпоративных культур. Влияние корпоративной культуры на качество обслуживания клиентов (для самостоятельного изучения). Факторы корпоративной культуры – работа в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения).

### **Тема 18. Управленческая этика в сфере сервиса**

Понятие управленческой этики. Основные функции управления. Стили руководства. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с подчиненными, представителями внешней среды: конкурентами, поставщиками, общественностью и пр. (для самостоятельного изучения). Наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя (для самостоятельного изучения). Управленческая этика в



процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

### **Тема 19. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса**

Понятие, эволюция и нравственная основа этикета. Виды и функции этикета. Соотношение этики и этикета. Принципы современного этикета (толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий) (для самостоятельного изучения). Этикет в профессиональной деятельности работников сферы услуг (для самостоятельного изучения). Межличностные отношения и профессиональное поведение работников сервиса в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

### **Тема 20. Этикет приветствия, представления, прощания**

Этикет приветствия. Приветствие клиента в организации сервиса. Правила представления при знакомстве. Обращение, переход на «ты» (для самостоятельного изучения). Ведение беседы (для самостоятельного изучения). Общение с неприятными людьми (для самостоятельного изучения). Общение как толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения). Этикет прощания (для самостоятельного изучения). Этикет работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания (для самостоятельного изучения).

### **Тема 21. Правила поведения в общественных местах**

Общие правила поведения в общественных местах, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения). Правила поведения на улице. Правила поведения в магазине, кафе. Правила поведения в ресторане, театре, музее, клубе.

### **Тема 22. Этикет особого случая**

Правила поведения на праздничном мероприятии. Приглашение в гости или на праздник. Визит в гости. Правила вручения и приема цветов и подарков (для самостоятельного изучения). Новоселье (для самостоятельного изучения). Свадьба (для самостоятельного изучения). День рождения (для самостоятельного изучения). Траурный этикет (для самостоятельного изучения). Этикет в контексте толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения).



### **Тема 23. Столовый этикет**

Сервировка стола. Приборы, их назначение и правила обращения с ними. «Язык приборов» (для самостоятельного изучения). Подача блюд к столу: последовательность, правила подачи, сочетаемость блюд и напитков. Общие правила поведения за столом (для самостоятельного изучения). Культура еды различных продуктов: салаты, супы, мясо и птица, рыба и морепродукты, овощи и фрукты, хлеб, масло, сыр, горячие блюда (для самостоятельного изучения). Напитки: культура употребления (для самостоятельного изучения). Роль самоорганизации и самообразования личности в процессе освоения столового этикета (для самостоятельного изучения).

### **Тема 24. Этикетные требования к поведению в транспорте**

Общие правила поведения в общественном транспорте. Правила поведения в городском общественном транспорте (автобусе, трамвае, троллейбусе, метрополитене). Особенности поездки в маршрутном такси (для самостоятельного изучения). Правила поведения в поезде, в самолете, на теплоходе. Роль самоорганизации и самообразования личности в процессе освоения этикетных требований к поведению в транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 25. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности**

Понятие, особенности и функции делового этикета. Деловой этикет и деловой протокол. Деловой этикет в обслуживании. Имидж делового человека (для самостоятельного изучения). Основные формы делового общения: деловые совещания, дискуссии, публичные выступления (для самостоятельного изучения). Специфика делового общения в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения).

### **Тема 26. Деловые встречи и переговоры**

Понятие и организация деловых встреч. Подготовка к деловым переговорам. Место и время деловых встреч и переговоров. Приглашения на деловые встречи и переговоры (для самостоятельного изучения). Формирование делегации для участия в переговорах (для самостоятельного изучения). Разработка программы ведения переговоров (для самостоятельного изучения). Этапы переговорного процесса (для самостоятельного изучения). Общие правила поведения на деловых переговорах (для самостоятельного изучения). Итоги деловых встреч и переговоров (для самостоятельного изучения). Роль самоорганизации и самообразования личности в проведении деловых встреч и переговоров (для самостоятельного изучения).



## **Тема 27. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений**

Понятие и функции деловых совещаний. Виды деловых совещаний (для самостоятельного изучения). Проведение делового совещания. Понятие и виды презентаций. Подготовка к презентации в организации сервиса (для самостоятельного изучения). Правила поведения на презентации (для самостоятельного изучения). Особенности публичного выступления (для самостоятельного изучения). Основные правила публичного выступления (для самостоятельного изучения). Приемы преодоления стресса при выступлении перед широкой аудиторией (для самостоятельного изучения). Роль самоорганизации и самообразования личности в проведении деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений (для самостоятельного изучения).

## **Тема 28. Деловой телефонный разговор и этикет обращения с визитными карточками**

Особенности ведения деловых телефонных разговоров. Подготовка к деловому звонку (для самостоятельного изучения). Ответ на деловой телефонный звонок. Автоответчик. Понятие и назначение визитных карточек (для самостоятельного изучения). Виды визитных карточек (для самостоятельного изучения). Визитные карточки организаций сервиса (для самостоятельного изучения). Обмен визитными карточками (для самостоятельного изучения). Этикет обращения с визитными карточками (для самостоятельного изучения). Роль самоорганизации и самообразования личности в освоении делового телефонного этикета (для самостоятельного изучения).

## **Тема 29. Эпистолярный этикет в сфере обслуживания**

Понятие и особенности деловых писем. Виды деловых писем. Фирменные бланки. Реквизиты деловых писем (для самостоятельного изучения). Основные правила ведения деловой переписки (для самостоятельного изучения). Особенности деловой переписки с использованием электронной почты (для самостоятельного изучения). Роль самоорганизации и самообразования личности в освоении эпистолярного этикета (для самостоятельного изучения).

## **Тема 30. Особенности сетевого этикета**

Понятие сетевого этикета. Основные нормы общения в сети. Форумы, сетевые конференции, чаты, мессенджеры. Смайлы и правила обращения с ними (для самостоятельного изучения). Мем, флейм, флуд, троллинг в сети (для самостоятельного изучения). Роль самоорганизации и самообразования личности в освоении сетевого этикета (для самостоятельного изучения).



### Тема 31. Этикет деловых приемов

Сущность деловых приемов. Деловые и светские приемы (для самостоятельного изучения). Дневные и вечерние приемы. Деловые приемы с рассадкой за столом и без нее. Завтрак, ланч, обед, обед-буфет, бранч, ужин, «бокал шампанского», коктейль, а-ля фуршет, журфикс (для самостоятельного изучения). Правила поведения на различных деловых приемах (для самостоятельного изучения). Роль самоорганизации и самообразования личности в освоении этикета деловых приемов (для самостоятельного изучения).

### Тема 32. Национальные особенности делового этикета

Особенности делового общения и этикета у разных народов. Толерантность и ее границы. Общие правила межкультурной коммуникации и делового общения (для самостоятельного изучения). Особенности делового общения с немецкими, американскими, японскими, китайскими деловыми партнерами, представителями стран Ближнего Востока. Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как показатели освоения работником сервиса национальных особенностей делового этикета (для самостоятельного изучения).

### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
Семестр 4		
3	Практическое занятие № 1. «Этический гедонизм и аскетизм»	2
4	Практическое занятие № 2. «Гуманистическая этика эпохи Возрождения»	2
5	Практическое занятие № 3. «Этический утилитаризм»	2
6	Практическое занятие № 4. «Релятивистская этика постмодернизма» Подготовка к круглому столу	2
6	Практическое занятие № 5. «Гуманистическая этика будущего»	2
7	Практическое занятие № 6. «Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания» Подготовка к тестированию	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
7	Практическое занятие № 7. «Мораль как система принципов, норм и идеалов»	2
8	Практическое занятие № 8. «Этические кодексы как регуляторы профессионального поведения в сфере сервиса»	2
9	Практическое занятие № 9. «Профессионализм как нравственная черта личности. Профессиональные стандарты в сфере услуг»	2
10	Практическое занятие № 10. «Принципы и нормы профессиональной этики в сфере услуг»	2
11	Практическое занятие № 11. «Оформление контактной зоны предприятия сервиса»	2
12	Практическое занятие № 12. «Анализ потребностей клиента, презентация услуги и приемы убеждения клиента в необходимости приобретения услуги»	2
13	Практическое занятие № 13. «Правила общения и профессионального слушания в сервисе»	2
14	Практическое занятие № 14. «Формы делового общения в сервисе»	2
15	Практическое занятие № 15. «Этика решения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса»	2
16	Практическое занятие № 16. «Этические аспекты корпоративных отношений в сфере сервиса»	2
17	Практическое занятие № 17. «Виды корпоративных культур организаций сервиса»	2
18	Практическое занятие № 18. «Лидерство и руководство в сфере обслуживания»	2
Итого за семестр 4		36
Семестр 5		
19	Практическое занятие № 19. «Происхождение и основные этапы эволюции современного этикета»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
20	Практическое занятие № 20. «Этикет приветствия и обращения»	2
21	Практическое занятие № 21. «Многообразие форм повседневного этикета»	2
22	Практическое занятие № 22. «Правила поведения на праздниках и торжественных мероприятиях»	2
23	Практическое занятие № 23. «Правила поведения за столом»	2
24	Практическое занятие № 24. «Правила транспортного этикета»	2
25	Практическое занятие № 25. «Деловой этикет и деловой протокол»	2
26	Практическое занятие № 26. «Подготовка и проведение деловых переговоров»	2
27	Практическое занятие № 27. «Этикет деловых совещаний. Особенности деловых совещаний на предприятиях сервиса»	2
28	Практическое занятие № 28. «Визитные карточки в сфере услуг»	2
29	Практическое занятие № 29. «Деловая переписка в управлении предприятием сервиса»	2
30	Практическое занятие № 30. «Правила общения в сети»	2
31	Практическое занятие № 31. «Деловые приемы в сфере услуг: подготовка, проведение и правила поведения на них».	2
32	Практическое занятие № 32. «Особенности делового общения с представителями различных культур»	2
Итого за семестр 5		28



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
Итого по дисциплине		64

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
Семестр 4		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Предмет и проблематика этики» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	1
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Этические учения Древнего Востока» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.	1
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Античная этика как учение о добродетелях» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика Средних веков и Возрождения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика Нового времени» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Актуальные проблемы современной этики» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	3
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к тестированию.</p>	3



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессия и личность. Нравственная культура профессионала» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Эстетика обслуживания» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Коммуникативная культура работника сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности делового общения в сфере услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление конфликтами в обслуживании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Корпоративная этика в сфере услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
17	1. Изучение теоретического материала по теме: «Корпоративная культура в обслуживании»	1



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
18	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управленческая этика в сфере сервиса»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
Итого за семестр 4		27
19	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
20	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этикет приветствия, представления, прощания»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
21	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Правила поведения в общественных местах»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
22	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этикет особого случая» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
23	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Столовый этикет» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
24	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этикетные требования к поведению в транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
25	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
26	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Деловые встречи и переговоры» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на</p>	1



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	<p>практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
27	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
28	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Деловой телефонный разговор и этикет обращения с визитными карточками» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
29	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Эпистолярный этикет в сфере обслуживания» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
30	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности сетевого этикета» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
31	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этикет деловых приемов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
32	1. Изучение теоретического материала по теме: «Национальные особенности делового этикета» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
Итого за семестр 5		16
Итого по дисциплине		43

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1 Левшина, О.Н. **Профессиональная этика и этикет**: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб.: ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 290.

2 Сафронова, Л.Е. **Этика**. Тексты лекций. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. - СПб.: Гамма, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 36.

б) дополнительная литература:

3 **Дизайн и производственная эстетика**: программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса. Для студентов ГФ [Текст] / Перепелица Е.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2009. – 30 с. Количество экземпляров 300.

4 Королева Е.А. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).



6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

10 **Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

15 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).



## 8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Профессиональная этика и этикет» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Профессиональная этика и этикет». Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Профессиональная этика и этикет». Круглый



стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

#### **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в четвёртом семестре и экзамена в пятом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, тестовые задания и темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий



контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Тестирование – исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств студента, стандартизированное задание (или особым образом связанные между собой задания) возрастающей трудности, специфической формы, позволяющее качественно оценить, структуру знаний и эффективно измерить уровень знаний, которые позволяют исследователю диагностировать меру выраженности исследуемого свойства у студента.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта в 4 семестре и экзамена в 5 семестре. Зачёт и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт и экзамен. К моменту сдачи зачёта и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.



## 9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов. Виды промежуточного контроля – зачет (4 семестр) и экзамен (5 семестр).

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Семестр 4				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,25	1,5	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1,25	1,5	1	—
Лекция 3 (Тема 3)	1,25	1,5	2	—
Практическое занятие 1	1,25	2	2	—
Лекция 4 (Тема 4)	1,25	1,5	3	—
Практическое занятие 2	1,25	2	3	—
Лекция 5 (Тема 5)	1,25	1,5	4	—
Практическое занятие 3	1,25	2	4	—
Лекция 6 (Тема 6)	1,25	1,5	5	—
Практическое занятие 4	1,25	5	5	—
Практическое занятие 5	1,25	3	6	—
Лекция 7 (Тема 7)	1,25	1,5	6	—
Практическое занятие 6	1,25	5	7	—
Практическое занятие 7	1,25	2	7	—
Лекция 8 (Тема 8)	1,25	1,5	8	—
Практическое занятие 8	1,25	2	8	—
Лекция 9 (Тема 9)	1,25	1,5	9	—
Практическое занятие 9	1,25	2	9	—
Лекция 10 (Тема 10)	1,25	1,5	10	—
Практическое занятие 10	1,25	2	10	—
Лекция 11 (Тема 11)	1,25	1,5	11	—
Практическое занятие 11	1,25	2	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1,25	1,5	12	—
Практическое занятие 12	1,25	2	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1,25	1,5	13	—
Практическое занятие 13	1,25	2	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1,25	1,5	14	—

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Приме чание
	Минималь ное значение	Максима льное значение		
Практическое занятие 14	1,25	2	14	—
Лекция 15 (Тема 15)	1,25	1,5	15	—
Практическое занятие 15	1,25	2	15	—
Лекция 16 (Тема 16)	1,25	1,5	16	—
Практическое занятие 16	1,25	2	16	—
Лекция 17 (Тема 17)	1,25	1,5	17	—
Практическое занятие 17	1,25	2	17	—
Лекция 18 (Тема 18)	1,25	1,5	18	—
Практическое занятие 18	1,25	2	18	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
60 и более		«зачтено»		
0÷60		«не зачтено»		
<b>Семестр 5</b>				
Аудиторные занятия				
Лекция 19 (Тема 19)	1,5	2,5	1	—
Практическое занятие 19	1,7	2,5	1	—
Лекция 20 (Тема 20)	1,5	2,5	2	—
Практическое занятие 20	1,7	2,5	2	—



Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Приме чание
	Минималь ное значение	Максима льное значение		
Лекция 21 (Тема 21)	1,5	2,5	3	—
Практическое занятие 21	1,7	2,5	3	—
Лекция 22 (Тема 22)	1,5	2,5	4	—
Практическое занятие 22	1,7	2,5	4	—
Лекция 23 (Тема 23)	1,5	2,5	5	—
Практическое занятие 23	1,7	2,5	5	—
Лекция 24 (Тема 24)	1,5	2,5	6	—
Практическое занятие 24	1,7	2,5	6	—
Лекция 25 (Тема 25)	1,5	2,5	7	—
Практическое занятие 25	1,7	2,5	7	—
Лекция 26 (Тема 26)	1,5	2,5	8	—
Практическое занятие 26	1,7	2,5	8	—
Лекция 27 (Тема 27)	1,5	2,5	9	—
Практическое занятие 27	1,7	2,5	9	—
Лекция 28 (Тема 28)	1,5	2,5	10	—
Практическое занятие 28	1,7	2,5	10	—
Лекция 29 (Тема 29)	1,5	2,5	11	—
Практическое занятие 29	1,7	2,5	11	—
Лекция 30 (Тема 30)	1,5	2,5	12	—
Практическое занятие 30	1,7	2,5	12	—
Лекция 31 (Тема 31)	1,5	2,5	13	—
Практическое занятие 31	1,7	2,5	13	—
Лекция 32 (Тема 32)	1,5	2,5	14	—
Практическое занятие 32	1,9	2,5	14	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 - «не удовлетворительно»		

## 9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,25 балла (4 семестр) и 1,5 балла (5 семестр). Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла (4 семестр) и 0,4 балла (5 семестр). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,15 баллов (4 семестр) и 0,6 балла (5 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,25 балла (4 семестр) и 1,7 баллов (5 семестр). Сообщение – до 0,45 баллов (4 семестр) (по 5 практическому занятию – до 1,45 баллов; по 4 и 6 практическому занятию – до 2,45 баллов) и до 0,5 баллов (5 семестр) (по 25 практическому занятию – до 0,2 баллов). Устный опрос - до 0,3 балла (4 семестр) и до 0,3 баллов (5 семестр) (по 25 практическому занятию – до 0,1 балла). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1 балла. Успешное написание теста: более 50 % и до 75 % правильных ответов – 0,7 балла (4 семестр) и 0,25 баллов (5 семестр), более 75 % – 1 балл (4 семестр) и 0,5 балла (5 семестр).

## 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.



#### 9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам:

Вопросы входного контроля по дисциплине «Философия»:

1. Формы общественного сознания.
2. Структура философского знания.
3. Индивидуальное и общественное сознание.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Культурология»:

1. Культура и личность. Культурная самоидентичность - важнейшая потребность человека.
2. Понятие духовной культуры: структурные элементы и основные особенности.
3. Культурная картина мира: единство и многообразие культур.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»:

1. Основные этапы развития управления персоналом в России и за рубежом.
2. Специализированные организации, предприятия услуг на авиатранспорте, службы сервиса авиапредприятий.
3. Специфические особенности организационных структур социального сервиса и туризма.

#### 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности; Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; Основы соблюдения требований профессиональной этики и современного этикета в процессе	Знание основ этики как раздела философии, эволюцию представлений о морали и нравственности; Знание основ этики партнерских отношений, механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; Знание основ этики сферы сервиса и услуг в процессе

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	самоорганизации и самообразования; Механизм разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	самоорганизации и самообразования; Знание основ эстетики обслуживания.
Уметь	Использовать основы философских знаний, методики анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности; Использовать механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; Использовать основы соблюдения требований профессиональной этики и современного этикета в процессе самоорганизации и самообразования; Использовать механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	Умение анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности; Умение выстраивать конструктивные взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; Умение соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; Умение соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.
Владеть	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности; Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Способностью к самоорганизации и	Владение навыками делового и повседневного этикета; Владение методами бесконфликтных взаимодействий с потребителем в процессе сервисной деятельности; Владение навыками самообразования и самоорганизации; Владение основами



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	самообразованию; Способностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	делового и повседневного этикета.

Максимальное количество баллов, полученных как за зачет так и за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан», «экзамен сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей как зачета, так и экзамена считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета и экзамена или неявке по неуважительной причине как на зачет, так и на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет (экзамен).

Оценка за зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на три вопроса, а за экзамен - как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

*3 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

*4 балла:* ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

*6 баллов:* ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;



*7 баллов:* ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

*9 баллов:* систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

*10 баллов:* ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*9 баллов:* задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*8 баллов:* задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

*7 баллов:* задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

*6 баллов:* задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*5 баллов:* задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная



интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*3 балла:* задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*2 балла:* задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*1 балл:* задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Семестр 4

Тема 1. Предмет и проблематика этики

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и предмет этики.
2. Мораль и нравственность.
3. Теоретическая, нормативная и прикладная этика.
4. Место этики в системе гуманитарного знания.
5. Основные этические категории.
6. «Честь», «долг», «совесть», «ответственность» - важнейшие категории профессиональной этики работника сервиса.
7. Основы этики как раздела философии, эволюцию представлений о морали и нравственности, методику анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.
8. Этика партнерских отношений, механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, профессиональных и культурных различий, профессиональные стандарты сервисной деятельности.
9. Этика сферы сервиса и услуг в процессе самоорганизации и самообразования.

Тема 2. Этические учения Древнего Востока

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики. Этико-философские системы Древней Индии: брахманизм, буддизм.
2. Джайнизм и йога.
3. Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство.

4. Основы философских знаний этики Древнего Востока, главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

Тема 3. Античная этика как учение о добродетелях

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особенности античной этики.
2. Этический релятивизм, эвдемонизм, рационализм.
3. Этическое учение Аристотеля.
4. Этические гедонизм и аскетизм.

*Примерные темы сообщений*

1. Гедонизм в обслуживании.
2. Эстетика обслуживания в процессе разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

3. Основы философских знаний этики Античности, главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

Тема 4. Этика Средних веков и Возрождения

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Христианская этика.
2. Теодицея.
3. Естественный и богооткровенный нравственные законы.
4. Гуманистическая этика эпохи Возрождения.

*Примерные темы сообщений*

1. Антропоцентризм и гуманизм.
2. Основы философских знаний этики Средних веков и Возрождения, главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

Тема 5. Этика Нового времени

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Моральная философия Нового времени.
2. Теория разумного эгоизма.
3. Этическое учение И. Канта.
4. Этический утилитаризм.

*Примерные темы сообщений*

1. Этика марксизма.
  2. Этическое учение Ф. Ницше.
  3. Этические воззрения представителей русской религиозной философии.
- Основы философских знаний этики Нового времени, главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.



## Тема 6. Актуальные проблемы современной этики

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные направления в развитии этической мысли XX века.
2. Релятивистская этика постмодернизма.
3. Кризис морали и нравственности.
4. Необходимость перехода к гуманистической этике будущего.

### *Примерные темы сообщений*

1. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса.
2. Основы философских знаний современной этики, главные этапы и закономерности ее исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

### *Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль кризиса морали и нравственности в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и на воздушном транспорте.

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Основные направления в развитии этической мысли XX века.
2. Релятивистская этика постмодернизма.
3. Кризис морали и нравственности.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Необходимость перехода к гуманистической этике будущего.
2. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса.

## Тема 7. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания.

2. Свойства морали.
3. Моральное сознание и моральная практика.
4. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы.

### *Примерные темы сообщений*

1. Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологическая концепции происхождения морали.

2. Историческое развитие морали.
3. Роль морали и нравственности в самоорганизации и самообразовании.

### *Типовые тестовые задания*

Выберите один правильный ответ.

1. Мораль – это ...

А) совокупность исторически сложившихся принципов, норм поведения людей, которые регулируют их отношения друг с другом и с обществом;

Б) понятие, отражающее признание достоинства человека другими людьми;

В) позиция, в соответствии с которой ценности и идеалы относительно, условны и субъективны.

2. Такое свойство морали, как «императивность», характеризуется следующими особенностями:

А) мораль устанавливает соответствие или несоответствие поступка, мотива нормам морали;

Б) мораль определяет совокупность правил, регулирующих поведение людей;

В) мораль не только устанавливает, но и требует соблюдения определенных правил поведения.

3. Структуру морали образуют:

А) этические категории;

Б) этика и этикет;

В) моральное сознание и нравственная практика.

4. Основные понятия этики, отражающие наиболее существенные стороны и элементы морали и нравственности, называются:

А) моральными нормами;

Б) этическими категориями;

В) этическими императивами.

5. Исходными представлениями морального сознания являются:

А) добро и зло;

Б) достоинство и честь;

В) общественный долг и личный интерес.

6. Принцип, регулирующий взаимоотношения людей и распределение социальных ценностей, называется:

А) добро;

Б) честь;

В) справедливость.

7. Симпатия относится к:

А) рационально-теоретическому уровню морального сознания;

Б) эмоционально-чувственному уровню морального сознания;

В) моральной практике.

8. Моральный принцип, ориентирующий людей на подчинение своих личных интересов общественным:

А) альтруизм;

Б) индивидуализм;

В) коллективизм.

9. Моральный принцип, предполагающий проявление терпимости к иным взглядам, ценностям, поведению:

А) гуманизм;

Б) толерантность;

В) альтруизм.

10. Принципы морали проявляются в:

А) моральных нормах;



Б) нравственных идеалах;

В) моральных ценностях.

11. Приобщение к высоким нравственным принципам и идеалам осуществляется в:

А) оценочной функции морали;

Б) гуманизирующей функции морали;

В) познавательной функции морали.

12. Какая концепция отстаивает природное происхождение морали:

А) натуралистическая;

Б) религиозная;

В) социологическая.

13. Первые моральные нормы существовали в форме:

А) идеалов;

Б) религиозных норм;

В) табу.

14. Мораль изучается специальной философской дисциплиной, называемой:

А) этикет;

Б) этика;

В) эстетика.

15. Нарушение этических норм может вести за собой ответственность:

А) уголовную;

Б) материальную;

В) дисциплинарную.

Тема 8. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Профессиональная этика как свод нравственных требований, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу.

2. Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство.

3. Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики.

4. Функции профессиональной этики.

5. Эволюция профессиональной этики.

*Примерные темы сообщений*

1. Отношение к труду на разных исторических этапах.

2. Протестантская этика о профессиональном призвании.

3. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов.

4. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма.

5. Роль профессиональной этики в толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Тема 9. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Профессиональные сословия и общество.
2. Понятие и эволюция профессионализма.
3. Профессиональная совесть и профессиональный долг.
4. Нравственная культура профессионала.
5. Место этического кодекса в профессии.

*Примерные темы сообщений*

6. Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.
7. Проблемы культивирования профессионализма в России.
8. Нравственная культура профессионала в толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Тема 10. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Моральные нормы и принципы в обслуживании.
2. Ответственность работника сервиса перед клиентом.
3. Моральный облик работника сервиса.
4. Поведение работника сервиса в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

*Примерные темы сообщений*

1. Понятие и показатели качества обслуживания.
2. Международные стандарты качества обслуживания.

Тема 11. Эстетика обслуживания

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и составляющие эстетики обслуживания.
2. Правила оформления контактной зоны.
3. Психология восприятия цвета.

*Примерные темы сообщений*

1. Эргономика.
2. Требования к внешнему виду работника сервиса.
3. Способность работника сервиса к самоорганизации и самообразованию.

Тема 12. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и функции профессионального поведения.
2. Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания.
3. Установление эффективного контакта и доверительных отношений между работником контактной зоны и клиентом.



4. Профессиональное поведение работника сервиса на этапе анализа потребностей клиентов.

*Примерные темы сообщений*

1. Презентация товара или услуги.
2. Поведение работника сервиса на этапе завершения обслуживания.
3. Способность работника сервиса к самоорганизации и самообразованию на различных этапах обслуживания.

4. Готовность работника сервиса разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на различных этапах обслуживания.

Тема 13. Коммуникативная культура работника сервиса

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Общение как нравственная ценность.
  2. Вербальная и невербальная составляющие культуры общения.
- Коммуникативная культура работника сервиса.

3. Этические аспекты умения слушать и говорить.
4. Требования, предъявляемые к речи работников сервиса.

*Примерные темы сообщений*

1. Приемы, направленные на развитие коммуникативных навыков работников сервиса.
2. Приемы профессионального слушания.
3. Приемы, направленные на развитие навыков самоорганизации и самообразования.
4. Коммуникативная культура работника сервиса в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 14. Особенности делового общения в сфере услуг

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и функции делового общения.
2. Основные формы делового общения.
3. Особенности делового общения работника сервиса с клиентом.

*Примерные темы сообщений*

1. Правила работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, профессиональных и культурных различий.
2. Деловое общение в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 15. Управление конфликтами в обслуживании

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и виды конфликтов в организации.
2. Жалобы и конфликты с клиентами: причины и способы разрешения.

*Примерные темы сообщений*

1. Принципы работы с конфликтными клиентами.
2. Профилактика конфликтов в обслуживании (толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий).

#### Тема 16. Корпоративная этика в сфере услуг

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Этика бизнеса в сфере сервиса.
2. Общие принципы принятия этических деловых решений.
3. Этика конкуренции и делового партнерства. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере сервиса.
4. Этические традиции российских предпринимателей.
5. Понятие, основные принципы и функции корпоративной этики.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Морально-психологический климат в организации.
2. Этические нормы корпоративного поведения и общения между сотрудниками организации сервиса, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
3. Показатели неблагоприятного состояния корпоративной этики и их профилактика.
4. Этика служебной карьеры.
5. Мужчина и женщина – правила общения и поведения на работе. Пути и методы влияния на трудовую этику и мораль подчиненных.

#### Тема 17. Корпоративная культура в обслуживании

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие корпоративной культуры и ее значение.
2. Элементы корпоративной культуры.
3. Типы корпоративных культур.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Влияние корпоративной культуры на качество обслуживания клиентов.
2. Факторы корпоративной культуры – работа в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

#### Тема 18. Управленческая этика в сфере сервиса

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие управленческой этики.
2. Основные функции управления.
3. Стили руководства.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с подчиненными, представителями внешней среды: конкурентами, поставщиками, общественностью и пр.



2. Наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя.

3. Управленческая этика в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

#### Семестр 5

Тема 19. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие, эволюция и нравственная основа этикета.
2. Виды и функции этикета.
3. Соотношение этики и этикета.

*Примерные темы сообщений*

1. Принципы современного этикета (толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий).
2. Этикет в профессиональной деятельности работников сферы услуг.
3. Межличностные отношения и профессиональное поведение работников сервиса в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 20. Этикет приветствия, представления, прощания

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Этикет приветствия.
2. Приветствие клиента в организации сервиса.
3. Правила представления при знакомстве.
4. Обращение, переход на «ты».

*Примерные темы сообщений*

1. Ведение беседы.
2. Общение с неприятными людьми.
3. Общение как толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
4. Этикет прощания.
5. Этикет работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания.

Тема 21. Правила поведения в общественных местах

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Общие правила поведения в общественных местах, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

2. Правила поведения на улице.

*Примерные темы сообщений*

1. Правила поведения в магазине, кафе.
2. Правила поведения в ресторане, театре, музее, клубе.

## Тема 22. Этикет особого случая

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Правила поведения на праздничном мероприятии.
2. Приглашение в гости или на праздник.
3. Визит в гости.
4. Правила вручения и приема цветов и подарков.

### *Примерные темы сообщений*

1. Новоселье.
2. Свадьба.
3. День рождения.
4. Траурный этикет.
5. Этикет в контексте толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

## Тема 23. Столовый этикет

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сервировка стола.
2. Приборы, их назначение и правила обращения с ними.
3. «Язык приборов».
4. Подача блюд к столу: последовательность, правила подачи, сочетаемость блюд и напитков.

### *Примерные темы сообщений*

1. Культура еды различных продуктов: салаты, супы, мясо и птица, рыба и морепродукты, овощи и фрукты, хлеб, масло, сыр, горячие блюда.
2. Напитки: культура употребления.
3. Роль самоорганизации и самообразования личности в процессе освоения столового этикета.
4. Общие правила поведения за столом.

## Тема 24. Этикетные требования к поведению в транспорте

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Общие правила поведения в общественном транспорте.
2. Правила поведения в городском общественном транспорте (автобусе, трамвае, троллейбусе, метрополитене).

### *Примерные темы сообщений*

1. Особенности поездки в маршрутном такси.
2. Правила поведения в поезде, в самолете, на теплоходе.
3. Роль самоорганизации и самообразования личности в процессе освоения этикетных требований к поведению в транспорте.

## Тема 25. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*



1. Понятие, особенности и функции делового этикета.
2. Деловой этикет и деловой протокол.
3. Деловой этикет в обслуживании.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные формы делового общения: деловые совещания, дискуссии, публичные выступления.
2. Специфика делового общения в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
3. Имидж делового человека.

Тема 26. Деловые встречи и переговоры

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и организация деловых встреч.
2. Подготовка к деловым переговорам.
3. Место и время деловых встреч и переговоров.
4. Приглашения на деловые встречи и переговоры.
5. Формирование делегации для участия в переговорах.

*Примерные темы сообщений*

1. Этапы переговорного процесса.
2. Общие правила поведения на деловых.
3. Итоги деловых встреч и переговоров.
4. Роль самоорганизации и самообразования личности в проведении деловых встреч и переговоров.
5. Разработка программы ведения переговоров.

Тема 27. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и функции деловых совещаний.
2. Виды деловых совещаний.
3. Проведение делового совещания.
4. Понятие и виды презентаций.
5. Роль самоорганизации и самообразования личности в проведении деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений.

*Примерные темы сообщений*

1. Подготовка к презентации в организации сервиса.
2. Правила поведения на презентации.
3. Особенности публичного выступления.
4. Основные правила публичного выступления.
5. Приемы преодоления стресса при выступлении перед широкой аудиторией.

Тема 28. Деловой телефонный разговор и этикет обращения с визитными карточками

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особенности ведения деловых телефонных разговоров. Подготовка к деловому звонку.

2. Ответ на деловой телефонный звонок. Автоответчик.

3. Понятие и назначение визитных карточек.

*Примерные темы сообщений*

1. Виды визитных карточек. Визитные карточки организаций сервиса.

2. Обмен визитными карточками. Этикет обращения с визитными карточками.

3. Роль самоорганизации и самообразования личности в освоении делового телефонного этикета.

Тема 29. Эпистолярный этикет в сфере обслуживания

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и особенности деловых писем.

2. Виды деловых писем. Фирменные бланки.

3. Реквизиты деловых писем.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные правила ведения деловой переписки изучения.

2. Особенности деловой переписки с использованием электронной почты.

3. Роль самоорганизации и самообразования личности в освоении эпистолярного этикета.

Тема 30. Особенности сетевого этикета

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие сетевого этикета.

2. Основные нормы общения в сети.

3. Форумы, сетевые конференции, чаты, мессенджеры.

*Примерные темы сообщений*

1. Смайлы и правила обращения с ними.

2. Мем, флейм, флуд, троллинг в сети.

3. Роль самоорганизации и самообразования личности в освоении сетевого этикета.

Тема 31. Этикет деловых приемов

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность деловых приемов.

2. Деловые и светские приемы. Дневные и вечерние приемы.

3. Деловые приемы с рассадкой за столом и без нее.

*Примерные темы сообщений*

1. Завтрак, ланч, обед, обед-буфет, бранч, ужин, «бокал шампанского», коктейль, а-ля фуршет, журфикс.



2. Правила поведения на различных деловых приемах.
3. Роль самоорганизации и самообразования личности в освоении этикета деловых приемов.

### Тема 32. Национальные особенности делового этикета

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особенности делового общения и этикета у разных народов.
2. Толерантность и ее границы.
3. Общие правила межкультурной коммуникации и делового общения.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Особенности делового общения с немецкими, американскими, японскими, китайскими деловыми партнерами, представителями стран Ближнего Востока.
2. Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как показатели освоения работником сервиса национальных особенностей делового этикета.

### **Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»**

1. Понятие и предмет этики. Золотое правило морали.
2. Добро и зло как исходные представления морального сознания.
3. Категории этики как регуляторы деятельности людей в сфере сервиса: долг, честь, совесть, ответственность.
4. Этические учения Древнего Востока.
5. Этический рационализм Сократа.
6. Этический гедонизм Эпикура.
7. Этическое учение Аристотеля.
8. Этические воззрения киников и стоиков.
9. Христианская этика: основные добродетели, проблема существования зла.
10. Этические учения Нового времени: теория разумного эгоизма, утилитаризм.
11. Этика долга И. Канта и ее проявление в деловой культуре.
12. Этика современного общества. Нравственный прогресс: иллюзия или реальность?
13. Понятие, структура и функции морали.
14. Мораль как система принципов, норм и идеалов. Специфика морали в условиях становления и развития правового и демократического общества.
15. Основные концепции происхождения морали.
16. Прикладная этика и ее место в структуре современной этики.
17. Понятие, предмет и виды профессиональной этики.
18. Принципы и нормы профессиональной этики.

19. Функции и структура профессиональной этики.
20. Этические кодексы как регуляторы профессионального поведения работников контактной зоны.
21. Профессиональная этика работников предприятий сервиса: основные требования к ней.
22. Профессиональная этика как вид трудовой морали общества.
23. Основные этапы развития профессиональной морали.
24. Протестантская этика о профессиональном призвании.
25. Профессионализм и отношение к труду как важнейшая характеристика морального облика личности.
26. Особенности культуры труда в России.
27. Понятие и эволюция профессионализма.
28. Мораль, этика и профессионализм как составляющие деловой культуры организации.
29. Нравственная культура профессионала в сфере сервиса.
30. Содержание наиболее важных нравственных качеств специалиста по сервису.
31. Основы этики как раздела философии, эволюцию представлений о морали и нравственности, методику анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.
32. Этика партнерских отношений, механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, профессиональные стандарты сервисной деятельности.
33. Этика сферы сервиса и услуг в процессе самоорганизации и самообразования.
34. Эстетика обслуживания в процессе разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»**

1. Требования к профессиональному поведению работников сервиса.
2. Коммуникативная культура работников сферы услуг.
3. Невербальное общение и его роль в создании профессионального имиджа работника сервиса.
4. Способы предотвращения и разрешения конфликтов с клиентами.
5. Профессиональные этические кодексы в сфере обслуживания.
6. Понятие, виды и функции корпоративной этики.
7. Этические проблемы корпоративных отношений.
8. Управление конфликтами на предприятиях сервиса.
9. Основные принципы этики бизнеса.
10. Социальная ответственность бизнеса перед обществом.



11. Этические правила взаимоотношений в трудовом коллективе предприятия сервиса.
12. Этика делового общения: руководитель – подчинённый, подчинённый – руководитель, между коллегами.
13. Этика служебной карьеры.
14. Основные типы стилей руководства и условия их применения.
15. Моральный кодекс руководителя трудового коллектива.
16. Пути и методы мотивации трудовой активности работников предприятий сервиса.
17. Этико-профессиональное развитие персонала предприятия сервиса.
18. Понятие этикета и его виды. Взаимосвязь этики и этикета.
19. Принципы современного этикета.
20. Основные правила общегражданского этикета.
21. Этикет взаимных приветствий.
22. Знакомства, представления: общие правила.
23. Речевой этикет работников контактной зоны.
24. Семейный этикет: история и современность.
25. Правила поведения в общественных местах.
26. Культура поведения за столом.
27. Основные принципы делового этикета.
28. Этикет телефонного общения.
29. Правила деловой переписки.
30. Культура одежды делового человека.
31. Этикетные требования к проведению деловых встреч, бесед, переговоров.
32. Этикет решения спорных вопросов.
33. Культура делового партнерства. Бизнес-этикет.
34. Визитные карточки и правила обращения с ними.
35. Особенности делового этикета зарубежных стран (на выбор).
36. Основы этики как раздела философии, эволюцию представлений о морали и нравственности.
37. Методика анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.
38. Этика партнерских отношений, механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, профессиональные стандарты сервисной деятельности.
39. Этика сферы сервиса и услуг в процессе самоорганизации и самообразования.
40. Эстетика обслуживания в процессе разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.



## **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»**

1. Вы осуществляете сервисную деятельность. Каким образом знание основ философии, главных этапов и закономерностей исторического развития, осознание социальной значимости своей деятельности повлияют на становление Ваших этико-профессиональных качеств?

2. Вы занимаете определенную должность в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Какие знания в области делового этикета будут способствовать готовности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия?

3. Вы трудитесь в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом знания в области делового этикета будут способствовать Вашей самоорганизации и самообразованию?

4. Вы осуществляете руководство предприятием сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом Вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и аспектов профессиональной этики и этикета?

### **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Профессиональная этика и этикет», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Профессиональная этика и этикет» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:



– ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Профессиональная этика и этикет», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

– краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

– краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

– определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области профессиональной этики и этикета.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета и экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений, о способах и средств решения проблем профессиональной этики и этикета.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:



- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

На практическом занятии № 6 проводится тестирование (п. 9.6).

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к тестированию (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Профессиональная этика и этикет». Такой подход позволяет избежать



дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Профессиональная этика и этикет». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

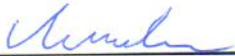

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в четвёртом семестре и экзамена в пятом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и экзамена и заданий по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«12» января 2017 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.ф.н., доцент  Левшина О.Н.  
д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП  Кошелева Т.Н.  
д.э.н., доцент

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «15» февраля 2017 года, протокол № 5.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»)