

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 28.10.2025 14:51:59  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ  
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

**КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебно-методической работе  Л.В. Крылова

(подпись)

« 26 » 02 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.09. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм  
(код, наименование)

Программа высшего профессионального образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
(код, наименование)

Профиль: Социально-культурный сервис  
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 4 курс

заочная форма обучения 5 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

**Донецк  
2025**

*Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю: Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:*

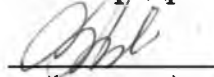
- в 2025 г. - для очной формы обучения;
- в 2025 г. - для заочной формы обучения.

**Разработчик:** Чубучная Галина Евгеньевна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела. 

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от « 20 » 02 2025 года № 15

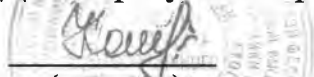
Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

  
(подпись)

Я.В. Дегтерева  
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

  
(подпись)

И.В. Кошавка  
(инициалы, фамилия)

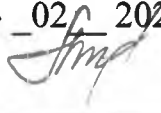
Дата « 24 » 02 2025 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 26 » 02 2025 года № 7

Председатель

  
(подпись)

Л.В. Крылова

(инициалы, фамилия)

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Наименование показателя                                                                                                  | Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования | Характеристика учебной дисциплины                             |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | очная форма обучения                                          | заочная форма обучения             |
| Количество зачетных единиц – 2                                                                                           | Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм                                                     | Часть, формируемая участниками образовательных отношений      |                                    |
|                                                                                                                          | Направление подготовки 43.03.01 Сервис                                                                                 |                                                               |                                    |
| Модулей – 1                                                                                                              | Профиль: Социально-культурный сервис                                                                                   | Год подготовки                                                |                                    |
| Смысловых модулей – 3                                                                                                    |                                                                                                                        | 4-й                                                           | 5-й                                |
| Общее количество часов – 72                                                                                              |                                                                                                                        | Семестр                                                       |                                    |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | 8-й                                                           | установочная сессия, зимняя сессия |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | Лекции                                                        |                                    |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | 10 час.                                                       | 10 час.                            |
| Количество часов в неделю для очной формы обучения:<br><br>аудиторных – 1,3<br>самостоятельной работы обучающегося – 2,7 | Программа высшего образования – программа бакалавриата                                                                 | Практические, семинарские занятия                             |                                    |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | 18 час.                                                       | 12 час.                            |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | Лабораторные занятия                                          |                                    |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | -час.                                                         | - час.                             |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | Самостоятельная работа                                        |                                    |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | 43,25 час.                                                    | 80,5 час.                          |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | Индивидуальные задания*:                                      |                                    |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | 3 ТМК                                                         | 3 ТМК                              |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | Форма промежуточной аттестации:<br>(зачет с оценкой, экзамен) |                                    |
|                                                                                                                          |                                                                                                                        | Зачет                                                         | Зачет                              |

Примечание. Для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/курсовой проект (КР/КП); для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/ курсовой проект (КР/КП).

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 28/43,25

для заочной формы обучения – 22/80,5

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель учебной дисциплины:

Формирование системы знаний об основах профессиональной этики и этикета.

### Задачи учебной дисциплины:

изучение основных понятий, сущности профессиональной этики и этикета в туристической деятельности, приобретение практических навыков для дальнейшей профессиональной деятельности.

## 3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.05. «Профессиональная этика и этикет» относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной учебной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Сервисная деятельность», «Организация деятельности предприятий сервиса», «Этика и эстетика», «Психология».

## ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

| <i>Код и наименование компетенции</i>                                                                                          | <i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания проектирование потребителей в сфере, гостеприимства и потребности клиентов. | ИДК-1ПК-5 Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей |

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

**знать:** этику сферы сервиса и услуг; этику партнерских отношений; профессиональную этику и этикет; теоретико-методологические основы делового этикета и протокола; правила делового этикета в России и за рубежом; особенности поведения с деловыми партнерами из разных стран;

**уметь:** соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета применять правила делового этикета на практике; ориентироваться в средствах вербальной и невербальной коммуникации; обращаться с иностранными партнерами в профессиональной деятельности;

**владеть:** основами профессиональной этики и этикета, навыками оценки направленности вербальных и невербальных коммуникаций знаниями и умениями поведения с деловыми партнерами из разных стран.

## 5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### МОДУЛЬ 1. Профессиональная этика и этикет

#### Смысловой модуль 1. Этика как основополагающий принцип профессионального развития личности

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры

Тема 2. Этикет как социальное явление

Тема 3. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции

#### Смысловой модуль 2. Деловая, профессиональная и управленческая этика

Тема 4. Имидж и этикет делового человека

Тема 5. Деловой этикет в профессиональной коммуникации.

Тема 6. Речевой этикет в профессиональной деятельности

Тема 7. Этикет деловых приемов и презентаций

#### Смысловой модуль 3. Особенности межкультурной коммуникации

Тема 8. Национальные особенности делового общения

Тема 9. Международный деловой этикет

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Название смысловых модулей и тем                                                           | Количество часов     |                |                |                  |                  |                  |                        |             |   |     |     |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------------|-------------|---|-----|-----|------|
|                                                                                            | очная форма обучения |                |                |                  |                  |                  | заочная форма обучения |             |   |     |     |      |
|                                                                                            | всего                | в том числе    |                |                  |                  |                  | всего                  | в том числе |   |     |     |      |
|                                                                                            |                      | л <sup>1</sup> | п <sup>2</sup> | лаб <sup>3</sup> | инд <sup>4</sup> | СРС <sup>5</sup> |                        | Л           | п | лаб | инд | СРС  |
| Модуль 1. Профессиональная этика и этикет                                                  |                      |                |                |                  |                  |                  |                        |             |   |     |     |      |
| Смысловой модуль 1. Этика как основополагающий принцип профессионального развития личности |                      |                |                |                  |                  |                  |                        |             |   |     |     |      |
| Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры                                        | 7                    | 1              | 2              | -                | -                | 4                | 11                     | 1           | 1 | -   | -   | 9    |
| Тема 2. Этикет как социальное явление                                                      | 7                    | 1              | 2              | -                | -                | 4                | 11                     | 1           | 1 | -   | -   | 9    |
| Тема 3. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции                             | 7                    | 1              | 2              | -                | -                | 4                | 10,5                   | 1           | 1 | -   | -   | 8,5  |
| Итого по смысловому модулю 1                                                               | 21                   | 3              | 6              | -                | -                | 12               | 32,5                   | 3           | 3 | -   | -   | 26,5 |
| Смысловой модуль 2. Деловая, профессиональная и управленческая этика                       |                      |                |                |                  |                  |                  |                        |             |   |     |     |      |
| Тема 4. Имидж и этикет делового человека                                                   | 9                    | 2              | 2              | -                | -                | 5                | 11                     | 1           | 1 | -   | -   | 9    |
| Тема 5. Деловой этикет в профессиональной коммуникации                                     | 8                    | 1              | 2              | -                | -                | 5                | 12                     | 1           | 2 | -   | -   | 9    |
| Тема 6. Речевой этикет в профессиональной деятельности                                     | 7                    | 1              | 2              | -                | -                | 4                | 13                     | 2           | 2 | -   | -   | 9    |
| Тема 7. Этикет                                                                             | 7                    | 1              | 2              | -                | -                | 4                | 11                     | 1           | 1 | -   | -   | 9    |

| Название смысловых модулей и тем                                  | Количество часов     |                |                |                  |                  |                  |                        |             |           |          |            |             |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------------|-------------|-----------|----------|------------|-------------|
|                                                                   | очная форма обучения |                |                |                  |                  |                  | заочная форма обучения |             |           |          |            |             |
|                                                                   | всего                | в том числе    |                |                  |                  |                  | всего                  | в том числе |           |          |            |             |
|                                                                   |                      | л <sup>1</sup> | п <sup>2</sup> | лаб <sup>3</sup> | инд <sup>4</sup> | СРС <sup>5</sup> |                        | Л           | п         | лаб      | инд        | СРС         |
| деловых приемов и презентаций                                     |                      |                |                |                  |                  |                  |                        |             |           |          |            |             |
| <b>Итого по смысловому модулю 2</b>                               | <b>31</b>            | <b>5</b>       | <b>8</b>       | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>18</b>        | <b>47</b>              | <b>5</b>    | <b>6</b>  | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>36</b>   |
| <b>Смысловой модуль 3. Особенности межкультурной коммуникации</b> |                      |                |                |                  |                  |                  |                        |             |           |          |            |             |
| Тема 8. Национальные особенности делового общения                 | 11                   | 1              | 2              | -                | -                | 2                | 12                     | 1           | 2         | -        | -          | 9           |
| Тема 9. Международный деловой этикет                              | 4,25                 | 1              | 2              | -                | -                | 1,25             | 11                     | 1           | 1         | -        | -          | 9           |
| <b>Итого по смысловому модулю 3</b>                               | <b>15,25</b>         | <b>2</b>       | <b>4</b>       | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>3,25</b>      | <b>23</b>              | <b>2</b>    | <b>3</b>  | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>18</b>   |
| <b>Всего по смысловым модулям</b>                                 | <b>71,25</b>         | <b>10</b>      | <b>18</b>      | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>43,25</b>     | <b>102,5</b>           | <b>10</b>   | <b>12</b> | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>80,5</b> |
| <b>Катт</b>                                                       | <b>05</b>            | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>         | <b>0,5</b>       | <b>-</b>         | <b>1,5</b>             | <b>-</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b> | <b>1,5</b> | <b>-</b>    |
| <b>СРэк</b>                                                       | <b>-</b>             | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>               | <b>-</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>-</b>    |
| <b>ИК</b>                                                         | <b>-</b>             | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>               | <b>-</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>-</b>    |
| <b>КЭ</b>                                                         | <b>-</b>             | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>               | <b>-</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b> | <b>-</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Каттэк</b>                                                     | <b>-</b>             | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>         | <b>0,25</b>      | <b>-</b>         | <b>2</b>               | <b>-</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b> | <b>2</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Контроль</b>                                                   | <b>-</b>             | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>2</b>               | <b>-</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b> | <b>2</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Всего часов:</b>                                               | <b>72</b>            | <b>10</b>      | <b>18</b>      | <b>-</b>         | <b>0,75</b>      | <b>52</b>        | <b>108</b>             | <b>10</b>   | <b>12</b> | <b>-</b> | <b>5,5</b> | <b>80,5</b> |

Примечания: 1. л – лекции;  
2. п – практические (семинарские) занятия;  
3. лаб – лабораторные занятия;  
4. инд – индивидуальные занятия;  
5. СРС – самостоятельная работа;

#### 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

| № п/п         | Название темы                                          | Количество часов |               |
|---------------|--------------------------------------------------------|------------------|---------------|
|               |                                                        | очная форма      | заочная форма |
| 1             | Этика как наука и явление духовной культуры            | 2                | 1             |
| 2             | Этикет как социальное явление                          | 2                | 1             |
| 3             | Предмет профессиональной этики, ее категории и функции | 2                | 1             |
| 4             | Имидж и этикет делового человека                       | 2                | 1             |
| 5             | Деловой этикет в профессиональной коммуникации         | 2                | 2             |
| 6             | Речевой этикет в профессиональной деятельности         | 2                | 2             |
| 7             | Этикет деловых приемов и презентаций                   | 2                | 1             |
| 8             | Национальные особенности делового общения              | 2                | 2             |
| 9             | Международный деловой этикет                           | 2                | 1             |
| <b>Всего:</b> |                                                        | <b>18</b>        | <b>12</b>     |

## 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

| №<br>п/п | Название темы | Количество часов |               |
|----------|---------------|------------------|---------------|
|          |               | очная форма      | заочная форма |
|          |               |                  |               |

## 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

| №<br>п/п | Название темы                                          | Количество часов |               |
|----------|--------------------------------------------------------|------------------|---------------|
|          |                                                        | очная форма      | заочная форма |
| 1        | Этика как наука и явление духовной культуры            | 4                | 9             |
| 2        | Этикет как социальное явление                          | 4                | 9             |
| 3        | Предмет профессиональной этики, ее категории и функции | 4                | 8,5           |
| 4        | Имидж и этикет делового человека                       | 5                | 9             |
| 5        | Деловой этикет в профессиональной коммуникации         | 5                | 9             |
| 6        | Речевой этикет в профессиональной деятельности         | 4                | 9             |
| 7        | Этикет деловых приемов и презентаций                   | 4                | 9             |
| 8        | Национальные особенности делового общения              | 2                | 9             |
| 9        | Международный деловой этикет                           | 1,25             | 9             |
| Всего:   |                                                        | 43,25            | 80,5          |

## 10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;
- 2) для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - зачет проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа;
  - письменные задания заменяются устным ответом;
  - зачет проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа.
- 2) для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.

## **11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

### ***Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)***

***Смысловой модуль 1. Этика как основополагающий принцип профессионального развития личности***

1. Раскрыть основные понятия об этике и этикете
2. История этики и нормативные образцы личности
3. Виды этики
4. Основные принципы профессиональной этики.
5. Профессия и специальность.
6. Профессионализм как нравственная черта этики.
7. Деловая мораль и рыночные отношения.
8. Виды профессиональной этики.
9. Корпоративная социальная ответственность организаций сферы сервиса.
10. Основные требования современного этикета.
11. История мирового этикета
12. Функции и задачи этикета
13. Правовой и нравственный аспекты современного этикета
14. Виды этикета
15. Сущность современного этикета: принципы и правила
16. Манеры поведения и имидж

***Смысловой модуль 2. Деловая, профессиональная и управленческая этика***

1. Имидж организации и эстетика обслуживания
2. Этикет делового человека
3. Одежда делового мужчины и деловой женщины
4. Требования к деловой речи и речевая грамотность.
5. Основные формы речевого этикета
6. Культура телефонного разговора
7. Речи для особых случаев
8. Этикет деловой беседы.
9. Деловой визит.
10. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, конференций.
11. Этикет деловой переписки.
12. Этикет телефонного разговора.
13. Этические особенности современного бизнеса.
14. Требования к деловой речи и речевая грамотность.
15. Обращение. Знакомства и приветствия.
16. Значение интонации.
17. Поздравления, слова благодарности и признательности.

18. Критика: сущность и виды.
19. Комплимент в деловом общении
20. Виды приёмов и правила организации приёмов.
21. Культура поведения за столом
22. Характеристика особенностей иностранных кухонь
23. Этикет, ментальность и общение
24. Сохранение национального колорита
25. Отношение ко времени
26. Выбор подарка
27. Символы цвета
28. Особые знаки внимания женщинам

**Смысловой модуль 3. Особенности межкультурной коммуникации**

1. Национально-культурные ценности и их реализация в деловой сфере.
2. Ценности национальных общностей в современном мире и их влияние на особенности деловой этики.
3. Деловая этика в США.
4. Деловая этика в Западной Европе.
5. Деловая этика в странах Азии.

**Тематика контрольных работ**

1. Проблемы этики в истории философской мысли.
2. История развития дипломатического этикета.
3. Национальные особенности этики деловых отношений.
4. Современные взгляды на этику делового общения.
5. Этика и этикет делового общения.
6. Речь и этикет в деловом общении.
7. Речевая культура делового разговора.
8. Типы деловых совещаний.
9. Деловая беседа как основная форма делового общения.
10. Этикетные правила ведения переговоров.
11. Переговорные стратегии: сущность, значение.
12. Искусство устной и письменной деловой речи.
13. Дистантные формы общения в деловом сотрудничестве.
14. Этикет и деловой протокол.
15. Этика деловых контактов.
16. Этика бизнеса в современном обществе.
17. Этикет в служебных отношениях.
18. Этика бизнеса и социальная ответственность предпринимателя.
19. Этика и этикет предпринимателя.
20. Морально-этические правила профессионального поведения бизнесмена.
21. Служебный этикет и имидж фирмы.
22. Деловой этикет и коммерческая тайна.
23. Этический кодекс менеджера.
24. Проведение официальных визитов, встреч и приемов.
25. Стили взаимоотношений на работе.
26. Имидж делового человека.
27. Управленческая этика.
28. Лидер и его команда.
29. Управление персоналом коммерческой организации.
30. Кадровый менеджмент.

## 12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения\*

| Форма контроля                              | Макс. количество баллов |            |
|---------------------------------------------|-------------------------|------------|
|                                             | За одну работу          | Всего      |
| Текущий контроль:                           |                         |            |
| - выполнение практических работ № 1,2       | 2                       | 4          |
| - выполнение практических работ № 3,4       | 3                       | 6          |
| - тестирование по темам смыслового модуля 1 | 20                      | 20         |
| - выполнение практических работ № 5-12      | 5                       | 40         |
| - тестирование по темам смыслового модуля 2 | 20                      | 20         |
| - выполнение практических работ № 13,14     | 5                       | 10         |
| Промежуточная аттестация                    | <i>Зачет</i>            | <i>100</i> |
| <b>Итого за семестр</b>                     | <b><i>100</i></b>       |            |

\* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

| Форма контроля                              | Макс. количество баллов |            |
|---------------------------------------------|-------------------------|------------|
|                                             | За одну работу          | Всего      |
| Текущий контроль:                           |                         |            |
| - выполнение практических работ № 1,2       | 2                       | 4          |
| - выполнение практических работ № 3,4       | 3                       | 6          |
| - тестирование по темам смыслового модуля 1 | 20                      | 20         |
| - выполнение практических работ № 5-12      | 5                       | 40         |
| - тестирование по темам смыслового модуля 2 | 20                      | 20         |
| - выполнение практических работ № 13,14     | 5                       | 10         |
| Промежуточная аттестация                    | <i>Зачет</i>            | <i>100</i> |
| <b>Итого за семестр</b>                     | <b><i>100</i></b>       |            |

### *Вопросы для подготовки к зачету:*

1. Раскрыть основные понятия об этике и этикете
2. История этики и нормативные образцы личности
3. Виды этики
4. Основные принципы профессиональной этики.
5. Профессия и специальность.
6. Профессионализм как нравственная черта этики.
7. Деловая мораль и рыночные отношения.
8. Виды профессиональной этики.
9. Корпоративная социальная ответственность организаций сферы сервиса.
10. Основные требования современного этикета.
11. История мирового этикета
12. Функции и задачи этикета
13. Правовой и нравственный аспекты современного этикета

14. Виды этикета
15. Сущность современного этикета: принципы и правила
16. Манеры поведения и имидж
17. Имидж организации и эстетика обслуживания
18. Этикет делового человека
19. Одежда делового мужчины и деловой женщины
20. Требования к деловой речи и речевая грамотность.
21. Основные формы речевого этикета
22. Культура телефонного разговора
23. Речи для особых случаев
24. Этикет деловой беседы.
25. Деловой визит.
26. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, конференций.
27. Этикет деловой переписки.
28. Этикет телефонного разговора.
29. Этические особенности современного бизнеса.
30. Требования к деловой речи и речевая грамотность.
31. Обращение. Знакомства и приветствия.
32. Значение интонации.
33. Поздравления, слова благодарности и признательности.
34. Критика: сущность и виды.
35. Compliment в деловом общении
36. Виды приёмов и правила организации приёмов.
37. Культура поведения за столом
38. Характеристика особенностей иностранных кухонь
39. Этикет, ментальность и общение
40. Сохранение национального колорита
41. Отношение ко времени
42. Выбор подарка
43. Символы цвета
44. Особые знаки внимания женщинам
45. Национально-культурные ценности и их реализация в деловой сфере.
46. Ценности национальных общностей в современном мире и их влияние на особенности деловой этики.
47. Деловая этика в США.
48. Деловая этика в Западной Европе.
49. Деловая этика в странах Азии.

### 13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

| Текущее тестирование и самостоятельная работа |    |    |                    |    |    |    |                    |    | Сумма, балл |
|-----------------------------------------------|----|----|--------------------|----|----|----|--------------------|----|-------------|
| Смысловой модуль 1                            |    |    | Смысловой модуль 2 |    |    |    | Смысловой модуль 3 |    |             |
| T1                                            | T2 | T3 | T4                 | T5 | T6 | T7 | T8                 | T9 |             |
| 10                                            | 10 | 10 | 10                 | 10 | 10 | 10 | 15                 | 15 | 100         |

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

**Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости**

| <b>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</b> | <b>По государственной шкале</b> | <b>Определение</b>                                                                           |
|------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 90-100                                               | зачтено                         | отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей                       |
| 80-89                                                |                                 | хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)  |
| 75-79                                                |                                 | хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)  |
| 70-74                                                |                                 | удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков                      |
| 60-69                                                |                                 | удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии                            |
| 35-59                                                | не зачтено                      | неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации                                    |
| 0-34                                                 |                                 | неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией) |

## 14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная

1. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128> (дата обращения 28.08.2025).
2. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / Т.И. Синицына Северо-Западный институт (филиал) Университета имени О. Е. Кутафина (МГЮА) Фонд развития филиала МГЮА имени О.Е. Кутафина в г. Вологде. – Вологда, 2022. - 162 с. – (Высшее образование).
3. Профессиональная этика : учебное пособие / [О. Н. Коршунова, И. И. Головкин, Э. Р. Исламова и др.] ; под ред. О. Н. Коршуновой. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский юридический институт (филиал) Университета прокуратуры Российской Федерации, 2023. — 152 с. ISBN 978-5-6050038-9-2

### Дополнительная

1. Основы гостеприимного сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. И. Волк ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. Электронные данные. – 2-е изд., перераб. и доп. – Пермь, 2020. – 2,57 Мб ; 186 с. Режим доступа: [http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnieposobiya/osnovy\\_gostepriimnogo-servisa-volk.pdf](http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnieposobiya/osnovy_gostepriimnogo-servisa-volk.pdf). – Заглавие с экрана.
2. Этика и этикет [Электронный ресурс] : электронное учебное пособие / И.А. Слесарчук, Л.А. Терская. – Электрон. текст. дан. (1 файл: 11,2 Мб). – Владивосток: Изд.

во ВГУЭС, 2020. – 1 электрон, опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб оперативной памяти; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свободного дискового пространства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог

3. 2. Этика делового общения : учеб. пособие / Л. Р. Фионова. – 2-е изд. доп. и перераб. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2020. – 112 с.

## 15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021– ]. – Текст : электронный.

2. Информιο : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информιο», [2018?– ]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семякин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008– ]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.gea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

#### 16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение данной дисциплины включает использование следующего материально-технического обеспечения: аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

#### 17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Фамилия, имя, отчества     | Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ) | Должность, ученая степень, ученое звание                                                                                     | Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации | Сведения о дополнительном профессиональном образовании                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Чубучная Галина Евгеньевна | По основному месту работы                                                                                                                                                     | Должность – старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень отсутствует, ученое звание отсутствует | Высшее, 43.04.03 Гостиничное дело, магистр                                                                     | 1. Диплом о профессиональной переподготовке ГП № 0001401 от 29.11.2024, «Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений», 252 часа, АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства», г. Санкт-Петербург |