

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 28.02.2025 13:12:25  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfc392f7274a676a271b2

**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)

« 28 » 02 2024 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.05 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**  
(название учебной дисциплины)

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

Программа высшего 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**  
**2024**

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»:

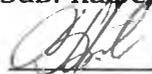
- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения.

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

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от 22.02.2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

 КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА Я.В. Дяттерева  
(подпись) (инициалы, фамилия)

**СОГЛАСОВАНО**

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

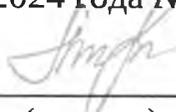
  И.В. Кошавка  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «26» 02 2024 года

**ОДОБРЕНО**

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от 28.02.2024 года № 7

Председатель  Л.В. Крылова  
(подпись) (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 – 3	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	<b>Год подготовки</b>	
Смысловых модулей – 3		4-й	5-й
Общее количество часов – 108		<b>Семестр</b>	
		7-й	установочная сессия, зимняя сессия
	<b>Лекции</b>		
	18 час.	10 час.	
Количество часов в неделю для очной формы обучения:  аудиторных – 3 самостоятельной работы обучающегося – 2,9	Программа высшего образования – программа бакалавриата	<b>Практические, семинарские занятия</b>	
		36 час.	12 час.
		<b>Лабораторные занятия</b>	
		- час.	- час.
		<b>Самостоятельная работа</b>	
		52 час.	80,5 час.
		<b>Индивидуальные задания*:</b>	
		3 ТМК	3 ТМК
<b>Форма промежуточной аттестации: (зачет с оценкой, экзамен)</b>			
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 – 54/52

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:**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1 <sub>ук-4</sub> Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-2 <sub>ук-4</sub> Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-3 <sub>ук-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-4 <sub>ук-4</sub> Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИДК-5 <sub>ук-4</sub> Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.
ПК-3 Способен к разработке технологии процесса сервиса	ИДК-1 <sub>пк-3</sub> Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса. ИДК-2 <sub>пк-3</sub> Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов. ИДК-3 <sub>пк-3</sub> Учитывает требования производственной

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.
ПК-4 Способен к организации продаж различного вида услуг на основе современных рыночных технологий	ИДК-1ПК-4 Осуществляет оценку и анализ программ продаж сервисного продукта. ИДК-2ПК-4 Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия. ИДК-1ПК-4 Осуществляет проведение мероприятий по продаже сервисного продукта с использованием современных технологий.
ПК-5 Способен к продвижению сервисного продукта с использованием современных информационных технологий	ИДК-1ПК-5 Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2ПК-5 Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3ПК-5 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4ПК-5 Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.
ПК-8 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИДК-1ПК-8 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2ПК-8 Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3ПК-8 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.
ПК-9 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК-1ПК-9 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. ИДК-2ПК-9 Участвует в разработке системы клиентских отношений ИДК-3ПК-9 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

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
<b>Модуль 1. Профессиональная этика и этикет</b>												
<b>Смысловой модуль 1. Этика как основополагающий принцип профессионального развития личности</b>												
Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры	11,7	2	4	-	-	5,7	11	1	1	-	-	9
Тема 2. Этикет как социальное явление	11,7	2	4	-	-	5,7	11	1	1	-	-	9
Тема 3. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции	11,7	2	4	-	-	6,6	10,5	1	1	-	-	8,5
<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	<b>35,1</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>32,5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>26,5</b>
<b>Смысловой модуль 2. Деловая, профессиональная и управленческая этика</b>												
Тема 4. Имидж и этикет делового человека	12	2	4	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Тема 5. Деловой этикет в профессиональной коммуникации	12	2	4	-	-	6	12	1	2	-	-	9
Тема 6. Речевой этикет в профессиональной деятельности	12	2	4	-	-	6	13	2	2	-	-	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	СР С
Тема 7. Этикет деловых приемов и презентаций	12	2	4	-	-	6	11	1	1	-	-	9
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	<b>48</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	-	-	<b>24</b>	<b>47</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	-	-	<b>36</b>
<b>Смысловой модуль 3. Особенности межкультурной коммуникации</b>												
Тема 8. Национальные особенности делового общения	11	2	4	-	-	5	12	1	2	-	-	9
Тема 9. Международный деловой этикет	11	2	4	-	-	5	11	1	1	-	-	9
<b>Итого по смысловому модулю 3</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	-	-	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	-	-	<b>18</b>
<b>Всего по смысловым модулям</b>	<b>105,1</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	-	-	<b>52</b>	<b>102,5</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	-	-	<b>80,5</b>
Катт	2,9	-	-	-	2,9	-	1,5	-	-	-	1,5	-
СРэк	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Каттэк	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-
<b>Всего часов:</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	-	<b>2,9</b>	<b>52</b>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>12</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	4	1
2	Этикет как социальное явление	4	1

3	Предмет профессиональной этики, ее категории и функции	4	1
4	Имидж и этикет делового человека	4	1
5	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	4	2
6	Речевой этикет в профессиональной деятельности	4	2
7	Этикет деловых приемов и презентаций	4	1
8	Национальные особенности делового общения	4	2
9	Международный деловой этикет	4	1
Всего:		36	12

#### 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма

#### 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Этика как наука и явление духовной культуры	5,7	9
2	Этикет как социальное явление	5,7	9
3	Предмет профессиональной этики, ее категории и функции	6,6	8,5
4	Имидж и этикет делового человека	6	9
5	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	6	9
6	Речевой этикет в профессиональной деятельности	6	9
7	Этикет деловых приемов и презентаций	6	9
8	Национальные особенности делового общения	5	9
9	Международный деловой этикет	5	9
Всего:		52	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 учётом 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>	<i>100</i>	

\* 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>	<i>100</i>	

### 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. 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

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

3. 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).

##### **Дополнительная**

4. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.

5. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. -Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 145 с. - ISBN 978-5-4486-0617-5. -Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>.

6. Деловой этикет в гостиничной деятельности: учебное пособие / И.А. Фрейнкина. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 75 с.

7. Зубанова, С. Г. Этика : учебное пособие / С. Г. Зубанова, Д. А. Аникин. - 2-е изд. -

Саратов : Научная книга, 2019. - 159 с. - ISBN 978-5-9758-1826-3. -Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81071.html>.

8. Основы гостеприимного сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Н. 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>. – Заглавие с экрана.

## 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. Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информо», [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. Семячкин, 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.rea.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. Университетская библиотека онлайн : электрон. библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

15. 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. АНО ДПО «Центр дополнительного образования «Просвещение», по программе «базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», в объеме 72 часов. С 20.09.2021 по 12.12.2021 г. Удостоверение о ПК №23000736.  2. Сертификат о повышении педагогического мастерства №0447 от 20.10.2022 г., в объеме 20 часов за 2021-2022 учебный год, по направлениям: - педагогика высшей школы; - педагогическое мастерство в высшей школе; - методика преподавания в высшей школе;