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:
b066544bae1e449cd8bfea392f7224a676a271b2

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
_____ Я.В. Дягтерева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса
_____ И.В. Кощавка
(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)

© Чубучная Г.Е., 2024 год
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Часть, формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки 43.03.01 Сервис</td></tr>
<tr><td>Модулей – 1</td><td rowspan="7">Профиль: Социально-культурный сервис</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей – 3</td><td>4-й</td><td>5-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество

часов – 108</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>7-й</td><td>установочная сессия, зимняя сессия</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>18 час.</td><td>10 час.</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 3
самостоятельной работы обучающегося – 2,9</td><td rowspan="11">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>36 час.</td><td>12 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>-час.</td><td>-_час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>52 час.</td><td>80,5 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания*:</td></tr>
<tr><td>3 ТМК</td><td>3 ТМК</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:
(зачет с оценкой, экзамен)</td></tr>
<tr><td>Зачет</td><td>Зачет</td></tr>
</table>

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$_{УК-4}$ Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-2$_{УК-4}$ Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-3$_{УК-4}$ Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-4$_{УК-4}$ 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$_{УК-4}$ Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.
ПК-3 Способен к разработке технологии процесса сервиса	ИДК-1$_{ПК-3}$Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса. ИДК-2$_{ПК-3}$Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов. ИДК-3$_{ПК-3}$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-1$_{ПК-4}$ Осуществляет оценку и анализ программ продаж сервисного продукта. ИДК-2$_{ПК-4}$ Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия. ИДК-1$_{ПК-4}$ Осуществляет проведение мероприятий по продаже сервисного продукта с использованием современных технологий.
ПК-5 Способен к продвижению сервисного продукта с использованием современных информационных технологий	ИДК-1$_{ПК-5}$ Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3$_{ПК-5}$ Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4$_{ПК-5}$ 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 клиенториентированных технологий	ИДК-1$_{ПК-8}$ Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2$_{ПК-8}$ Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3$_{ПК-8}$ Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.
ПК-9 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК-1$_{ПК-9}$ Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. ИДК-2$_{ПК-9}$ Участвует в разработке системы клиентских отношений ИДК-3$_{ПК-9}$ 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[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	СРС[5]		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	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
Итого по смысловому модулю 1	***35,1***	***6***	***12***	***-***	***-***	***18***	***32,5***	***3***	***3***	***-***	***-***	***26,5***
Смысловой модуль 2. Деловая, профессиональная и управленческая этика												
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[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	СРС[5]		Л	п	лаб	инд	СРС
Тема 7. Этикет деловых приемов и презентаций	12	2	4	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Итого по смысловому модулю 2	***48***	***8***	***16***	***-***	***-***	***24***	***47***	***5***	***6***	***-***	***-***	***36***
Смысловой модуль 3. Особенности межкультурной коммуникации												
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
Итого по смысловому модулю 3	***22***	***4***	***8***	***-***	***-***	***10***	***23***	***2***	***3***	***-***	***-***	***18***
Всего по смысловым модулям	**105,1**	**18**	**36**	**-**	**-**	**52**	**102,5**	**10**	**12**	**-**	**-**	**80,5**
Катт	**2,9**	**-**	**-**	**-**	**2,9**	**-**	**1,5**	**-**	**-**	**-**	**1,5**	**-**
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Каттэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**
Всего часов:	**108**	**18**	**36**	**-**	**2,9**	**52**	**108**	**10**	**12**	**-**	**5,5**	**80,5**

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	*Зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

* 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	*Зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

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. Комплимент 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**		
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	
10	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**15**	**15**	**100**

Примечание. Т1, Т2, ... Т9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
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. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [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, cop. 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, cop. 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, cop. 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, cop. 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, cop. 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. библ. 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;