

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

                    Лейфа                     А.В. Лейфа

3 мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс       1       Семестр       1      

Зачет 1 сем

Общая трудоемкость дисциплины 72.0 (академ. час), 2.00 (з.е)

Составитель Г.П. Рузайкина, старший преподаватель, отсутствует

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

3 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

3 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

3 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

3 мая 2024 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель дисциплины:

обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств в области этикета и системе норм общественного поведения; в сфере делового партнерства и взаимовыгодного сотрудничества в рамках современных евростандартов; формирование универсальных компетенций у будущего специалиста гостиничного бизнеса.

### Задачи дисциплины:

- ознакомить с шедеврами мировой этической мысли, начиная с древности и античности и далее по всем ведущим эпохам человечества, а именно: Средневековья, Ренессанса, Нового времени, Просвещения, заканчивая буржуазным обществом;
- сформировать у студентов знания о современной культуре профессионального общения, основанной на этических принципах и нормах;
- изучить правила и нормы современного делового этикета и официальных приёмов;
- сформировать у студентов необходимые умения, позволяющие использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к обязательной части дисциплин учебного плана образовательной программы направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и реализуется в первом семестре. Дисциплина базируется на знаниях, полученных на школьных дисциплинах по истории развития государственных структур, всемирной культуры: «История», «Обществознание», взаимодействует с дисциплинами учебного плана: «Введение в профессию», «Русский язык и деловая коммуникация». В дальнейшем приобретенные знания могут с успехом использоваться при изучении дисциплин «Конфликтология», «Психология делового общения», «Психология гостеприимства», «Управление персоналом в сфере гостеприимства», на производственной практике, при разработке выпускной квалификационной работы.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 УК-3 Знать: типологию и факторы формирования команд ИД-2 УК-3 Уметь: действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста ИД-3 УК-3

		Владеть: методами оценки своих действий, планирования и управления временем
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1 УК-5 Знать: сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение ИД-2 УК-5 Уметь: демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия ИД-3 УК-5 Владеть: способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации

#### 4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 2.00 зачетных единицы, 72.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры.	1	2		2								4	доклад, реферат

2	Этика сферы сервиса и услуг. Эстетика обслуживания.	1	2		2							3	опрос
3	Управленческая этика, этика партнерских отношений.	1	2		2							3	тест
4	Понятие профессиональной этики.	1	2		2							3	опрос
5	Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета.	1	2		2							4	доклад, реферат
6	Правовой и нравственный аспекты. Требования современного этикета.	1	2		1							4	опрос
7	Этикет делового человека: культура одежды, поведение в общественных местах.	1	2		1							6	ситуационная задача
8	Искусство переговоров, эпистолярный и телефонный этикет.	1	2		2							6	ситуационная задача
9	Международный деловой этикет. Искусство переговоров.	1	2		2							4.8	доклад, реферат
10	Зачет	1							0.2				
	Итого			18.0	16.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0		37.8	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры.	Этика как наука: ее предмет, круг проблем и назначение. Этика как «практическая философия». Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.). Общество и мораль: нормы, предписания, императивы,

		образцы морального должествования.
2	Этика сферы сервиса и услуг. Эстетика обслуживания.	Понятие этики бизнеса. Корпоративная этика и этика организации. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт.
3	Управленческая этика, этика партнерских отношений.	Управленческая этика. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Стили управления. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Динамика конфликта. Способы разрешения конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
4	Понятие профессиональной этики.	Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Назначение профессиональной этики. Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики работников сервиса.
5	Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета.	Задачи этикета. История возникновения этикета. Внешние формы поведения. Принципы современного этикета. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Поведение в общественных местах. Этические принципы и нормы поведения служащего в учреждениях сервиса.
6	Правовой и нравственный аспекты. Требования современного этикета.	Этические нормы деловых отношений: должное и сущее. Соотношение правовых и этических норм в сфере делового администрирования. Виды этических норм: общие, групповые, личностные. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений.
7	Этикет делового человека: культура одежды, поведение в общественных местах.	Понятие делового этикета. Понятие имиджа. Имидж деловой женщины. Имидж делового мужчины. Создание профессионального имиджа. Протокол в деловом общении. Этикет на официальных мероприятиях. Compliment. Визитные карточки. Современные средства дополнительной коммуникации.
8	Искусство переговоров, эпистолярный и телефонный этикет.	Деловые приветствия и представления. Искусство деловой беседы. Телефонный этикет. Деловой этикет в переписке. Искусство общения с коллегами, партнерами, конкурентами и т.д. Проведение приемов, банкетов, фуршетов, коктейлей, официальных обедов и ужинов.
9	Международный деловой этикет. Искусство переговоров.	Международный деловой этикет: представление, знакомство, одежда на переговорах, на приеме, рассадка за столом, сервировка, столовый этикет, деловой тост. Дипломатический протокол.

		Атмосфера переговоров, члены переговоров, результат переговоров. Учет национальных и гендерных особенностей в деловом общении.
--	--	--

## 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Понятие этики как науки и явления духовной культуры.	Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность». Семинарское занятие: виды этики - этика гуманистическая и авторитарная. Противоречивость нормативно-ценностного содержания этики. Антитезы гедонизма и аскетизма, ригоризма и эвдемонизма, эгоизма и альтруизма, коллективизма и индивидуализма
Этика сферы сервиса и услуг. Эстетика обслуживания	Ролевая структура личности служащего и этические принципы и нормы. Семинарское занятие. Выявить точки соприкосновения понятий этика, эстетика. Эстетика здания, входной зоны обслуживания, рабочего места сотрудника гостиницы.
Управленческая этика, этика партнерских отношений	Этикет в ситуации знакомства: рукопожатие, поза и взгляд, жесты, улыбка. Этикет в ситуации беседы: язык позы, поза и субординация, дистанция в общении, мимика, язык взгляда, язык жестов. Этикет в конфликтной ситуации. Этикет при выступлении. Кинесика и общее суждение о человеке. Манеры поведения. Внешний вид и привычки.
Понятие профессиональной этики.	Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Назначение профессиональной этики. Основные понятия.
Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета.	Семинарское занятие: одежда работника сервиса: стиль, качество, комплектность, соответствие корпоративным правилам. Правила формирования костюма работника контактной зоны, производственной зоны. Роль знаний об одежде в профессиональных навыках работника сервиса.
Правовой и нравственный аспекты. Требования современного этикета.	Особенности решения конфликта с клиентом, деловым партнером. Тренинг: работа в парах, группах, по индивидуальному заданию. Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Социально-психологические аспекты коммуникации. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.
Этикет делового человека: культура одежды, поведение в общественных местах.	Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Семинарское занятие с элементами тренинга в парах. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих. Требования к одежде служащих.

Искусство переговоров, эпистолярный и телефонный этикет.	Вербальные и невербальные средства коммуникации. Тренинг: работа в парах, группах, по индивидуальному заданию. Телефонный этикет. Деловой этикет в переписке. Тренинг: работа в парах, группах, по индивидуальному заданию.
Международный деловой этикет. Искусство переговоров.	Стили и культура деловых переговоров: русский стиль, американский стиль, французский стиль, английский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль. Необходимость знания своего партнера. Разновидности и методы спора. Софистика. Эристика. Дискуссия. Полемика. Диспут. Дебаты. Возможные результаты спора: победа или компромисс. Уловки в споре. Неопределенность и противоречивость тезиса. Культура делового спора. Рекомендации ведения спора.

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры.	Подготовка докладов, рефератов. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам.	4
2	Этика сферы сервиса и услуг. Эстетика обслуживания.	Подготовка докладов, рефератов. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам.	3
3	Управленческая этика, этика партнерских отношений.	Подготовка докладов, рефератов. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам.	3
4	Понятие профессиональной этики.	Подготовка докладов, рефератов. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам.	3
5	Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета.	Подготовка докладов, рефератов. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам. Подготовка сообщений, презентаций. Подготовка к практическому занятию.	4
6	Правовой и нравственный аспекты. Требования современного этикета.	Подготовка докладов, рефератов. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам. Подготовка сообщений, презентаций. Подготовка к практическому занятию.	4
7	Этикет делового	Подготовка докладов, рефератов.	6



	человека: культура одежды, поведение в общественных местах.	Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам. Подготовка сообщений, презентаций. Подготовка к практическому занятию.	
8	Искусство переговоров, эпистолярный и телефонный этикет.	Подготовка докладов, рефератов. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам. Подготовка к зачету.	6
9	Международный деловой этикет. Искусство переговоров.	Подготовка докладов, рефератов. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам. Подготовка к зачету.	4.8

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения по данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В образовательном процессе предусмотрено использование интерактивных методов обучения – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения материала, критически насыщенных ситуаций и др.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к зачету:

1. Общее понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность».
3. Нравственность – существенный компонент духовной культуры служащих.
4. Взаимосвязь интеллектуального и нравственного в духовной культуре.
5. Происхождение и сущность профессиональной этики.
6. Функции профессиональной этики.
7. Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль.
8. Виды профессиональной этики.
9. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики.
10. Профессиональная этика работников сервис.
11. Основные принципы этики деловых отношений.
12. Управленческая этика.
13. Управленческие конфликты.
14. Этика партнерских отношений.
15. Понятие «корпоративная этика» и социальные основы ее формирования.
16. Основные характеристики «корпоративной этики».
17. Внешние формы поведения.
18. Принципы современного этикета.
19. Этикет коммуникаций. Языковые нормы делового общения.
20. Этнокультурные особенности речевого этикета.
21. Невербальные средства общения.
22. Особенности приветствия на службе.
23. Стили управления.
24. Личные качества руководителя.
25. Границы лояльности по отношению к руководителю или учреждению.
26. Внешний облик служащего.
27. Манеры поведения.

28. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих.
29. Особенности внешнего вида женщин.
30. Особенности внешнего вида мужчин.
31. Правила речевого поведения в деловом общении.
32. Официальная и деловая переписка.
33. Административный речевой этикет.
34. Особенности языка служебных документов.
35. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера.
36. Содержание официально-деловых писем.
37. Визитная карточка, ее оформление и правила использования в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
38. Разновидности и методы спора.
39. Возможные результаты спора: победа или компромисс.
40. Культура делового спора.
41. Ведение деловых бесед и выступлений.
42. Деловая встреча и ее виды в учреждениях сервиса.
43. Принципы ведения деловых переговоров.
44. Культура телефонного разговора.
45. Приемы. Виды приемов.
46. Деловой протокол.
47. Застольный этикет.
48. Деловые подарки.
49. Дипломатический этикет. Виды дипломатических приемов.
50. Дипломатический протокол.
51. Дипломатический протокол на переговорах.
52. Международный деловой этикет.

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

### а) литература

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 144 с. – ISBN 978-5-394-02409-2. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 22.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Денисов, А. А. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / А. А. Денисов. – Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. – 210 с. – ISBN 978-5-93252-337-7. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/32795.html> (дата обращения: 22.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-16726-9. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/535477> (дата обращения: 22.03.2024).
4. Валеева, Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме / Е. О. Валеева. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 142 с. – ISBN 978-5-905916-89-2. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/31938.html> (дата обращения: 22.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

### б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
---	--------------	----------

1	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
2	7-Zip	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="http://www.7-zip.org/license.txt">http://www.7-zip.org/license.txt</a> .
3	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 <a href="https://www.mozilla.org/en-US/MPL/">https://www.mozilla.org/en-US/MPL/</a>
4	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
5	Программный комплекс «КонсультантПлюс»	Лицензия коммерческая по договору №21 от 29 января 2015 года.
6	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования, требованиям законодательства РФ в сфере образования
7	<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов
8	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	Электронно- библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.
9	<a href="http://www.hotelline.ru">http://www.hotelline.ru</a>	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
10	<a href="http://www.gostedu.ru">http://www.gostedu.ru</a>	ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	<a href="http://prohotel.ru/">http://prohotel.ru/</a>	Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
2	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, ука-зы, постановления Правительства РФ
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно- аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также

		деятельности по применению ИКТ в сфере образования.
5	<a href="http://www.organization-conflict.ru">http://www.organization-conflict.ru</a>	Профессиональная база данных свободного доступа, рассматриваются причины возникновения конфликтов в организациях и способы их устранения.

#### **10. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Профессиональная этика и этикет». Местом проведения занятий является кабинет, в котором обеспечены необходимые условия для успешного изучения и освоения студентами курса, оснащенный современным оборудованием, служащим для предоставления информации большой аудитории: компьютер, мультимедийная установка.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета.