

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

*Методические указания для выполнения контрольной работы
для студентов направления подготовки 43.03.03
«Гостиничное дело»*

Красноярск 2017

Профессиональная этика и этикет: метод. указания для контрольной работы / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 14 с.

© ФГАОУ ВО «Сибирский
Федеральный университет»
Торгово-экономический
Институт
2017

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения.....	4
2 Порядок выполнения, содержания и распределения контрольных работ.....	5
3 Варианты контрольных работ.....	7
4 Библиографический список	13

1. Общие положения

Целью преподавания дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является повышение качества подготовки бакалавров на основе профессиональной направленности обучения, вооружение студентов знаниями наиболее общих закономерностей развития профессиональной этики и этикета, пониманием их места и роли в современном мире; формирование научного мировоззрения, научного стиля мышления, выработки способности применять научные знания в будущей профессиональной деятельности.

В ходе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- получение представления об этике как науке и этикете как социальном явлении;
- рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета;
- усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг социально-культурного сервиса и туризма;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов гостиничного и ресторанного сервиса;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере гостиничного и ресторанного сервиса;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы гостиничного и ресторанного сервиса.

Учебный курс базируется на знаниях, полученных студентами при изучении дисциплин: «Организация гостиничного дела», «Сервисная деятельность», «Основы гостиничного дела», «Технология гостиничной деятельности»

На основе полученных знаний этого курса строится изучение других дисциплин профессионального цикла – «Гостиничный менеджмент», «Банкеты и приемы», «Организация обслуживания иностранных туристов».

Ввиду того, что объем очных часов занятий для студентов заочной и формы обучения ограничен, основной формой изучения программного материала курса является самостоятельная работа, в процессе которой студенты должны руководствоваться программой курса, изучить и творчески осмыслить рекомендуемую литературу и материалы, публикуемые в периодической печати. В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения в процессе изучения дисциплины выполняют контрольную работу.

2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольная работа является одной из форм учебной подготовки будущего бакалавра ресторанныго и гостиничного сервиса высшей квалификации и имеет цель практически закрепить и углубить знания студентов по дисциплине «Профессиональная этика и этикет».

Данная контрольная работа состоит из теоретической части, включающей два вопроса и практического задания.

В теоретической части контрольной работы излагается содержание программных вопросов по курсу «Профессиональная этика и этикет». Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы, а также информации, публикуемой в периодических изданиях. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответ на поставленный вопрос, в случае заимствования цитат из литературных источников необходимо делать ссылку на источник. Обязательным условием является изучение нормативных, инструктивных и методических материалов.

В практической части выполняются расчеты в соответствии с условиями задачи, все расчеты сопровождаются необходимыми пояснениями, в которых отражается последовательность, исходные данные и методика исчисления. При необходимости расчеты оформляются в таблицах.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно и правильно оформлена.

Текст работы излагается рукописным способом на отдельных сброшюрованных листах. На титульном листе должны быть указаны все данные о студенте (Ф.И.О., факультет, курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта и его содержание). В конце контрольной работы приводится перечень используемой литературы, оформленный в соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения работы.

Оформление контрольной работы осуществляется в соответствии со Стандартом организации «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности СТО 4.2-07-2014».

Контрольная работа выполняется студентом по варианту, который выбирается в соответствии с таблицей 1, используя данные шифра зачетной книжки.

Таблица 1 – Выбор варианта контрольной работы

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	20	15	20	15	13	15	13	20	7	4
2	10	5	11	5	3	5	3	10	11	16
3	19	14	1	20	19	14	19	19	1	19
4	9	4	6	11	9	4	9	9	6	15
5	18	13	16	1	17	13	17	18	16	5
6	8	3	4	14	7	3	7	8	4	12
7	17	19	14	10	18	8	18	17	14	2
8	7	18	2	18	9	6	9	7	2	18
9	16	12	18	8	16	12	16	16	13	2
0	6	2	12	19	13	2	13	6	12	8

3. ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1

1. История этики и нормативные образцы личности
2. Классификация «абстрактных типов» собеседников
3. Творческое задание. Найдите и исправьте ошибки, допущенные автором заявления.

Директору тов. Иванову П. Т. от Петрова А. П.

Заявление

Очень прошу отпустить меня в отпуск, т. к. у меня сложные семейные обстоятельства.

Инспектор Петров А. П.

Вариант 2

1. Раскройте понятие этики и этикета
2. Основные правила делового общения
3. Творческое задание: Как Вы считаете, какие обращения приемлемы по отношению персонала гостиницы к гостям? Как можно обратиться к Алле Пугачевой, если она – гостья Вашего отеля? Как можно обратиться к президенту Путину, если он гость Вашего отеля? Как можно обратиться к канцлеру Германии Ангеле Меркель, если она гость Вашего отеля?

Вариант 3

1. Виды этики
2. **Формы речевого поведения**
3. Творческое задание. Определите, в каких письмах могут быть данные фразы.
 - a. Сообщаем Вам, что документы в архив на хранение не поступали.
 - b. Просим Вас оказать содействие в выделении арендных помещений.
 - c. Организация «Х» гарантирует прием на работу выпускника Вашего университета.
 - d. Просим Вас принять участие в работе конференции.
 - e. Направляем Вам на рецензию данные предложения.

Вариант 4

1. Сущность профессиональной этики
2. **Речевое поведение в споре**
3. Творческое задание. Какие формы речевого этикета вы используете при обращении к следующим людям:
 - Пожилой человек (узнать, который час).
 - Милиционер (узнать, как проехать на нужную вам улицу).
 - Секретарь руководителя (узнать, когда начнется совещание).

- Руководитель организации (узнать решение по вашему заявлению).
- Приятель (попросить у него ручку).
- Преподаватель (попросить его принять у вас экзамен досрочно).

Вариант 5

1. Виды профессиональной этики
2. Психология «трудных» гостей
3. Творческое задание. Исключите фразы, которые не следует употреблять в разговоре с гостем:
 - Да, спасибо.
 - Извините. Я сейчас все исправлю.
 - А зачем вы открываете окно. Вот к вам и налетели комары.
 - Да, я принесу Вам фумигатор.
 - Почему Вы мне хамите? Разве я Вам грубила?
 - У меня 20 номеров за смену. Я не могу все номера сразу убрать.
 - Я Вас понимаю. У нас в номерах действительно шумно.
 - Хорошо, я попробую отрегулировать обогреватель в Вашем номере.
 - Я не уверена, что минибар можно наполнить. Я уточню у администратора и он Вам перезвонит.

Вариант 6

1. Принципы и нормы профессиональной этики
2. Обращение к собеседнику
3. Творческое задание: Как Вы считаете, какие обращения приемлемы по отношению персонала гостиницы к гостям? Как можно обратиться к Алле Пугачевой, если она – гостя Вашего отеля? Как можно обратиться к президенту Путину, если он гость Вашего отеля? Как можно обратиться к канцлеру Германии Ангеле Меркель, если она гость Вашего отеля?

Вариант 7

1. Этические кодексы
2. Употребление титулов и званий при обращении
3. Творческое задание. Найдите и исправьте ошибки, допущенные автором заявления.

Директору тов. Иванову П. Т. от Петрова А. П.

Заявление

Очень прошу отпустить меня в отпуск, т. к. у меня сложные семейные обстоятельства.

Инспектор Петров А. П.

Вариант 8

1. История мирового этикета
2. Этика письменной речи
3. Творческое задание. Определите, в каких письмах могут быть данные

фразы.

- a. Сообщаем Вам, что документы в архив на хранение не поступали.
- b. Просим Вас оказать содействие в выделении арендных помещений.
- c. Организация «Х» гарантирует прием на работу выпускника Вашего университета.
- d. Просим Вас принять участие в работе конференции.
- e. Направляем Вам на рецензию данные предложения.

Вариант 9

1. Функции и задачи этикета
2. Договора: содержание, правила составления
3. Творческое задание. Какие формы речевого этикета вы используете при обращении к следующим людям:
 - Пожилой человек (узнать, который час).
 - Милиционер (узнать, как проехать на нужную вам улицу).
 - Секретарь руководителя (узнать, когда начнется совещание).
 - Руководитель организации (узнать решение по вашему заявлению).
 - Приятель (попросить у него ручку).
 - Преподаватель (попросить его принять у вас экзамен досрочно).

Вариант 10

1. Правовой и нравственный аспекты современного этикета
2. Типы деловых писем
3. Творческое задание. Исключите фразы, которые не следует употреблять в разговоре с гостем:
 - Да, спасибо.
 - Извините. Я сейчас все исправлю.
 - А зачем вы открываете окно. Вот к вам и налетели комары.
 - Да, я принесу Вам фумигатор.
 - Почему Вы мне хамите? Разве я Вам грубила?
 - У меня 20 номеров за смену. Я не могу все номера сразу убрать.
 - Я Вас понимаю. У нас в номерах действительно шумно.
 - Хорошо, я попробую отрегулировать обогреватель в Вашем номере.
 - Я не уверена, что минибар можно наполнить. Я уточню у администратора и он Вам перезвонит.

Вариант 11

1. Виды этикета
2. Визитная карточка
3. Творческое задание: Как Вы считаете, какие обращения приемлемы по отношению персонала гостиницы к гостям? Как можно обратиться к Алле Пугачевой, если она – гостя Вашего отеля? Как можно обратиться к президенту Путину, если он гость Вашего отеля? Как

можно обратиться к канцлеру Германии Ангеле Меркель, если она гость Вашего отеля?

Вариант 12

1. Сущность современного этикета: принципы и правила
2. Требования к деловой речи и речевая грамотность
3. Творческое задание. Найдите и исправьте ошибки, допущенные автором заявления.

Директору тов. Иванову П. Т. от Петрова А. П.

Заявление

Очень прошу отпустить меня в отпуск, т. к. у меня сложные семейные обстоятельства.

Инспектор Петров А. П.

Вариант 13

1. Манеры поведения и имидж
2. Основные формы речевого этикета
3. Творческое задание. Определите, в каких письмах могут быть данные фразы.
 - a. Сообщаем Вам, что документы в архив на хранение не поступали.
 - b. Просим Вас оказать содействие в выделении арендных помещений.
 - c. Организация «Х» гарантирует прием на работу выпускника Вашего университета.
 - d. Просим Вас принять участие в работе конференции.
 - e. Направляем Вам на рецензию данные предложения.

Вариант 14

1. Имидж организации и эстетика обслуживания
2. Культура телефонного разговора
3. Творческое задание. Какие формы речевого этикета вы используете при обращении к следующим людям:
 - Пожилой человек (узнать, который час).
 - Милиционер (узнать, как проехать на нужную вам улицу).
 - Секретарь руководителя (узнать, когда начнется совещание).
 - Руководитель организации (узнать решение по вашему заявлению).
 - Приятель (попросить у него ручку).
 - Преподаватель (попросить его принять у вас экзамен досрочно).

Вариант 15

1. Этикет делового человека
2. Понятие о невербальных средствах общения
3. Творческое задание. Исключите фразы, которые не следует употреблять в разговоре с гостем:

- Да, спасибо.
- Извините. Я сейчас все исправлю.
- А зачем вы открываете окно. Вот к вам и налетели комары.
- Да, я принесу Вам фумигатор.
- Почему Вы мне хамите? Разве я Вам грубила?
- У меня 20 номеров за смену. Я не могу все номера сразу убрать.
- Я Вас понимаю. У нас в номерах действительно шумно.
- Хорошо, я попробую отрегулировать обогреватель в Вашем номере.
- Я не уверена, что минибар можно наполнить. Я уточню у администратора и он Вам перезвонит.

Вариант 16

1. Одежда делового мужчины и деловой женщины
2. **Кинесика: жесты, поза, мимика, взгляд, улыбка**
3. Творческое задание: Как Вы считаете, какие обращения приемлемы по отношению персонала гостиницы к гостям? Как можно обратиться к Алле Пугачевой, если она – гостья Вашего отеля? Как можно обратиться к президенту Путину, если он гость Вашего отеля? Как можно обратиться к канцлеру Германии Ангеле Меркель, если она гость Вашего отеля?

Вариант 17

1. Стандарт «Обслуживание гостей службой приема и размещения»
2. Просодика. Интонация: мелодика, логическое ударение, темп, паузы, основной тон высказывания, ритм
3. Творческое задание. Найдите и исправьте ошибки, допущенные автором заявления.

Директору тов. Иванову П. Т. от Петрова А. П.

Заявление

Очень прошу отпустить меня в отпуск, т. к. у меня сложные семейные обстоятельства.

Инспектор Петров А. П.

Вариант 18

1. Стандарт «Телефонные переговоры»
2. **Проксемика: дистанция и пространство**
3. Творческое задание. Определите, в каких письмах могут быть данные фразы.
 - a. Сообщаем Вам, что документы в архив на хранение не поступали.
 - b. Просим Вас оказать содействие в выделении арендных помещений.
 - c. Организация «Х» гарантирует прием на работу выпускника Вашего университета.
 - d. Просим Вас принять участие в работе конференции.

е. Направляем Вам на рецензию данные предложения.

Вариант 19

1. Деловые беседы
2. Такесика: рукопожатие. **Ольфактика и хрономика**
3. Творческое задание. Какие формы речевого этикета вы используете при обращении к следующим людям:
 - Пожилой человек (узнать, который час).
 - Милиционер (узнать, как проехать на нужную вам улицу).
 - Секретарь руководителя (узнать, когда начнется совещание).
 - Руководитель организации (узнать решение по вашему заявлению).
 - Приятель (попросить у него ручку).
 - Преподаватель (попросить его принять у вас экзамен досрочно).

Вариант 20

1. Стандарт «Жалобы гостей»
2. Национальные особенности делового общения
3. Творческое задание. Исключите фразы, которые не следует употреблять в разговоре с гостем:
 - Да, спасибо.
 - Извините. Я сейчас все исправлю.
 - А зачем вы открываете окно. Вот к вам и налетели комары.
 - Да, я принесу Вам фумигатор.
 - Почему Вы мне хамите? Разве я Вам грубила?
 - У меня 20 номеров за смену. Я не могу все номера сразу убрать.
 - Я Вас понимаю. У нас в номерах действительно шумно.
 - Хорошо, я попробую отрегулировать обогреватель в Вашем номере.
 - Я не уверена, что минибар можно наполнить. Я уточню у администратора и он Вам перезвонит.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература

1. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов.- Москва : "Дашков и К", 2013. - 528 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=411372>
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов по напр. "Гостиничное дело" и "Туризм" / С. В. Дусенко.- Москва : Издательский центр "Академия", 2012. - 221 с.
3. Егоров, П. А. Этика [Текст] : учебное пособие / П. А. Егоров, В. Н. Руднев.- Москва : ИНФРА-М, 2014. - 158 с. Режим доступа: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=425302>.
4. Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки 100100 "Сервис"] / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова.- Санкт-Петербург : Интермедия, 2013. - 160 с. Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=338162>
5. Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Текст] : учебное пособие для вузов по направлению подготовки 100100 "Сервис" / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова.- Санкт-Петербург : Интермедия, 2016. - 160 с.

Дополнительная литература

6. [Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения \(сфера сервиса\) \[Текст\] : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер.- Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. - 256 с. Режим доступа: <http://znaniium.com/go.php?id=535092>](#)
7. [Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение \[Текст\] : учебник для подготовки бакалавров нефилологического профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева.- Москва : КноРус, 2014. - 424 с.](#)
8. Кибанов, А.Я Этика деловых отношений [Текст] : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности " Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; [под ред. А. Я. Кибанова] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 423 с. Режим доступа: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=405582>
9. [Кузнецов, И. Н. Деловой этикет \[Текст\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент" и 081100 "Государственное и муниципальное управление" / И. Н. Кузнецов.- Москва : ИНФРА-М, 2014. - 347 с.](#)

Учебно-методические разработки кафедры

1. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: конспект лекций / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017 - 144 с.
2. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: метод. указания к проведению практических и семинарских занятий / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 28 с.
3. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: метод. указания для преподавателя / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 10 с.
4. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: метод. указания для самостоятельной работы студентов / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 23 с.
5. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: метод. указания для контрольной работы / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 14 с.