

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО  
Заведующий кафедрой  
технологии и организации  
общественного питания  
*наименование кафедры*

 Т.Л.Камоза  
*подпись, инициалы, фамилия*

« 19 » июня 20 18 г.  
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
*институт, реализующий ОП ВО*

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
технологии и организации  
общественного питания  
*наименование кафедры*

 Т.Л.Камоза  
*подпись, инициалы, фамилия*

« 19 » июня 20 18 г.  
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
*институт, реализующий дисциплину*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

Дисциплина Б1.В.ОД.12 Профессиональная этика и этикет  
*индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность 43.03.03 «Гостиничное дело»  
*код и наименование направления подготовки/специальности*

Направленность (профиль) 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»  
*код и наименование направленности (профиля)*

форма обучения очная

год набора 2018

Красноярск 2018

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

43.00.00 Сервис и туризм

*код и наименование укрупненной группы*

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 «Гостиничное дело»

43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»

*код и наименование направления подготовки (профиля)*

Программу составили И.В.Изосимова



*инициалы, фамилия, подпись*

## **1. Цели и задачи изучения дисциплины**

### *1.1 Цель преподавания дисциплины*

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предназначена для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиля 43.03.03.02.01 Ресторанное дело очной формой обучения.

Обучение направлено на приобретение студентами профессиональной гибкости, деловитости, компетентности, предприимчивости, формирование современного типа мышления, умение распознать новое, передовое и использовать его своей работе, принятие оптимальных решений с учетом интересов клиентов и заведения.

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.

Программа курса предусматривает чтение лекций, проведение практических и семинарских занятий. По отдельным темам студентам может быть поручено выполнение домашнего задания.

Изучение основ данной дисциплины и получаемые при этом знания дополняются и углубляются при изучении студентами других учебных курсов в рамках основной образовательной программы подготовки бакалавров.

Изучение дисциплины строится на основе сочетания лекций с проведением практических и семинарских занятий, использования технических средств обучения, учебной исследовательской работы студентов, самостоятельной работы, индивидуальных занятий со студентами. Используются элементы деловой игры.

В целом курс «Профессиональная этика и этикет» призван помочь студентам освоить этические требования к профессиональному поведению, овладеть деловой этикой и этикетом. Практические занятия позволяют студентам глубже усвоить изучаемый материал, что в дальнейшем позволит им успешнее осуществлять свою профессиональную деятельность.

### *1.2 Задачи изучения дисциплины*

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- получить представление об этике как науки 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.

*1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы*

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

*общекультурных:*

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

*профессиональных:*

- готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6).

В результате освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» студент должен:

<b>ОК-6, способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>	
Знать	понятие этики, ее содержание и основные категории; особенности межкультурной коммуникации с учетом этнических, конфессиональных и культурных различий; особенности этики и этикета в зарубежных странах; этические нормы и принципы общения в повседневной и профессиональной деятельности
Уметь	демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре; применять в повседневной жизни и в профессиональной деятельности этические нормы, регулирующие отношение человека к человеку, к обществу, соблюдать нормы социального поведения; обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения
Владеть	способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов; навыками работы в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
<b>ПК-6, готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</b>	
Знать	профессионально-этические нормы и стандарты профессионального

	общения; принципы, составляющие основу этики деловых отношений и делового этикета; Кодекс профессиональной этики специалиста по сервису и туризму; понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий сервиса и туризма; особенности невербального общения; основные этапы организации и требования к ведению деловых встреч, бесед, переговоров; нормы речевого этикета, правила ведения телефонных переговоров, технику деловой переписки; требования к внешнему облику делового человека; понятия культуры сервиса, стандарты гостиничного обслуживания
Уметь	давать правильную оценку своему поведению и поведению коллег в соответствии с Кодексом профессиональной этики и должностными инструкциями; организовывать и проводить деловые встречи и переговоры; применять нормы речевого этикета в различных формах; вести телефонные разговоры и деловую переписку; применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.
Владеть	навыками этикетного общения в сфере гостеприимства; технологиями выстраивания деловых отношений, формирования благоприятного имиджа работника гостиничного и ресторанного сервиса; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.

#### *1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы*

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» является обязательной дисциплиной вариативной части (Б1.В.ОД.12), изучается студентами 3 курса в пятом семестре направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело» и включает десять тем:

1 Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.

2 Профессиональная этика и ее особенности;

3 Этикет как социальное явление;

4 Имидж и этикет делового человека

5 Деловой этикет в профессиональной коммуникации

6 Этика письменной коммуникации

7 Речевого этикет в профессиональной деятельности

8 Невербальные средства общения

9 Культура обслуживания

10 Национальные особенности делового общения

Курс базируется на знании дисциплин «Основы гостиничного дела», «Сервисная деятельность», «Психология делового общения», «Технология гостиничной деятельности».

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

#### *1.5 Особенности реализации дисциплины*

Преподавание дисциплины реализуется на русском языке

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.часов)	Семестр			
		5			
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>4,0 / 144</b>	<b>4,0 / 144</b>			
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,5 / 54</b>	<b>1,5 / 54</b>			
занятия лекционного типа	0,5 / 18	0,5 / 18			
занятия семинарского типа	1,0 / 36	1,0 / 36			
в том числе: семинары					
практические занятия	1,0 / 36	1,0 / 36			
практикумы					
лабораторные работы					
другие виды контактной работы					
в том числе: курсовое проектирование					
групповые консультации					
индивидуальные консультации					
иные виды внеаудиторной контактной работы					
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,5 / 54</b>	<b>1,5 / 54</b>			
изучение теоретического курса (ТО)	0,5 / 18	0,5 / 18			
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)	0,5 / 18	0,5 / 18			
доклад	0,5 / 18	0,5 / 18			
курсовое проектирование (КР)					
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>1,0 / 36</b>	<b>1,0 / 36</b>			
	экзамен	экзамен			

## 3. Содержание дисциплины (модуля)

### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционно го типа (акад.час)	Занятия семинарского типа		Самостоя тельная работа, (акад.час),	Формируем ые компетенци и
			Семинары и/или Практическ ие занятия (акад.час)	Лаборатор ные работы (акад.час)		
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики	2	2		4	ОК-6
2	Профессиональная этика и ее особенности	2	4		4	ОК-6 ПК-6

3	Этикет как социальное явление	2	2		4	ОК-6 ПК-6
4	Имидж и этикет делового человека		4		6	ОК-6 ПК-6
5	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	2	4		6	ОК-6 ПК-6
6	Этика письменной коммуникации	2	4		6	ОК-6 ПК-6
7	Речевой этикет в профессиональной деятельности	2	4		6	ОК-6 ПК-6
8	Невербальные средства общения	2	4		6	ОК-6 ПК-6
9	Культура обслуживания	2	4		6	ОК-6 ПК-6
10	Национальные особенности делового общения	2	4		6	ОК-6 ПК-6
	<i>Экзамен</i>					
	<b>Всего по дисциплине</b>	18	36		54	

### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	1	<i>Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики. Понятие этики как науки. Мораль как система принципов, норм, идеалов и ценностей. История этики и нормативные образцы личности. Виды этики. Добро и зло – фундаментальные категории этики. Нравственность как компонент духовной культуры. Понятия нравственной свободы, ответственности, совести, чести, чувства собственного достоинства.</i>	2	

2	2	<p><i>Профессиональная этика и ее особенности</i></p> <p>Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества.</p> <p>Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Этические кодексы: история возникновения, классификация.</p> <p>Этика сферы предпринимательства. Этическая и социальная ответственность организации. Понятие и особенности корпоративной этики и этикета. Корпоративное общение. Коммуникативная культура. Формы корпоративного общения. Факторы, способствующие развитию корпоративной этики в организации. Корпоративная этика и социальная ответственность. Этические проблемы корпоративных отношений. Сущность административной этики.</p>	2	
3	3	<p><i>Этикет как социальное явление.</i></p> <p>История мирового этикета. Функции и задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспекты современного этикета. Виды этикета. Сущность современного этикета: принципы и правила. Поведение в общественных местах: на улице, в транспорте, на светском мероприятии.</p>	2	
4	4	<p><i>Имидж и этикет делового человека</i></p> <p>Имидж и его составляющие: известность, активность, динамичность, пластичность, правдоподобие, адресность. Этикет делового человека. Имидж организации и эстетика обслуживания. Одежда делового мужчины и деловой женщины. Значение резюме и визитной карточки.</p>		



5	5	<p><i>Деловой этикет в профессиональной коммуникации</i></p> <p>Этикет деловой беседы. Деловой визит. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, пресс-конференций. Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Этикет телефонного разговора. Правила делового этикета в туризме. Социально-психологические особенности туристов.</p>	2	2
6	6	<p><i>Этика письменной коммуникации</i></p> <p>Этика письменной речи. Официально-деловой стиль письменной речи. Типы писем. Деловая корреспонденция: фирменные бланки, визитные карточки, деловая переписка, правила этикета в деловой корреспонденции, электронные средства делового общения.</p>	2	2
7	7	<p><i>Речевой этикет в профессиональной коммуникации</i></p> <p>Понятие культуры речи. Требования к деловой речи и речевой грамотности. Критерии культуры речи. Особенности литературного языка. Культура речи экскурсовода. Понятие и особенности речевого этикета. Устное деловое общение. Языковые нормы устного делового общения. Обращение. Знакомство и приветствия. Официальное приглашение, принятие, отказ. Compliment в деловой коммуникации. Речи для особых случаев. Поздравления, благодарность и признательность. Критика: сущность и виды. Культура делового спора. Понятие делового спора. Рекомендации по ведению спора.</p>	2	2

8	8	<p><i>Невербальные средства общения.</i></p> <p>Понятие невербальной коммуникации. Значение невербальной коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Такесика, виды рукопожатий. Просодика и экстралингвистика, высота и тембр голоса, звучность голосового тона, сила удара и тон. Кинесика. Классификация жестов: жесты-эмблемы, жесты-адапторы, жесты-регуляторы, жесты-иллюстраторы. Выражение лица. Проксемика. Зоны общения.</p>	2	2
9	9	<p><i>Культура обслуживания</i></p> <p>Понятие культуры сервиса. Профессиональная культура сотрудников. Хартия делового общения. Личностные качества работников гостиниц. Служебный этикет. Стандарты гостиничного обслуживания. Стандарт «Обслуживание гостей службой приема и размещений». Стандарт «Телефонные переговоры». Стандарт «Жалобы гостей». Стандарт «Внешний вид сотрудника службы приема и размещения».</p>	2	
10	10	<p><i>Национальные особенности делового общения.</i></p> <p>Этикет делового общения с иностранными партнерами. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.</p> <p>Понятие международного этикета. Стил и культура протокольных мероприятий.</p> <p>Этикет, ментальность и общение. Национальный колорит общения. Отношение ко времени. Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам.</p>	2	2
		Экзамен		
		Итого	18	10

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	1	<p><i>Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.</i></p> <p>Понятие этики как науки. Мораль как система принципов, норм, идеалов и ценностей. История этики и нормативные образцы личности. Виды этики. Добро и зло – фундаментальные категории этики.</p> <p>Нравственность как компонент духовной культуры. Понятия нравственной свободы, ответственности, совести, чести, чувства собственного достоинства.</p>	2	
2	2	<p><i>Профессиональная этика и ее особенности</i></p> <p>Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества.</p> <p>Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Этические кодексы: история возникновения, классификация.</p> <p>Этика сферы предпринимательства. Этическая и социальная ответственность организации. Понятие и особенности корпоративной этики и этикета. Корпоративное общение. Коммуникативная культура. Формы корпоративного общения. Факторы, способствующие развитию корпоративной этики в организации. Корпоративная этика и социальная ответственность. Этические проблемы корпоративных отношений. Сущность административной этики.</p>	4	

3	3	<p><i>Этикет как социальное явление.</i></p> <p>История мирового этикета. Функции и задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспекты современного этикета. Виды этикета. Сущность современного этикета: принципы и правила. Поведение в общественных местах: на улице, в транспорте, на светском мероприятии.</p>	2	
4	4	<p><i>Имидж и этикет делового человека</i></p> <p>Имидж и его составляющие: известность, активность, динамичность, пластичность, правдоподобие, адресность. Этикет делового человека. Имидж организации и эстетика обслуживания. Одежда делового мужчины и деловой женщины. Значение резюме и визитной карточки.</p>	4	
5	5	<p><i>Деловой этикет в профессиональной коммуникации</i></p> <p>Этикет деловой беседы. Деловой визит. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, пресс-конференций. Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Этикет телефонного разговора. Правила делового этикета в туризме. Социально-психологические особенности туристов.</p>	4	2
6	6	<p><i>Этика письменной коммуникации</i></p> <p>Этика письменной речи. Официально-деловой стиль письменной речи. Типы писем. Деловая корреспонденция: фирменные бланки, визитные карточки, деловая переписка, правила этикета в деловой корреспонденции, электронные средства делового общения.</p>	4	2

7	7	<p><i>Речевой этикет в профессиональной коммуникации</i></p> <p>Понятие культуры речи. Требования к деловой речи и речевой грамотности. Критерии культуры речи. Особенности литературного языка. Культура речи экскурсовода. Понятие и особенности речевого этикета. Устное деловое общение. Языковые нормы устного делового общения. Обращение. Знакомство и приветствия. Официальное приглашение, принятие, отказ. Комплимент в деловой коммуникации Речи для особых случаев. Поздравления, благодарность и признательность. Критика: сущность и виды.</p> <p>Культура делового спора. Понятие делового спора. Рекомендации по ведению спора.</p>	4	2
8	8	<p><i>Невербальные средства общения.</i></p> <p>Понятие невербальной коммуникации. Значение невербальной коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Такесика, виды рукопожатий. Просодика и экстралингвистика, высота и тембр голоса, звучность голосового тона, сила удара и тон. Кинесика. Классификация жестов: жесты-эмблемы, жесты-адапторы, жесты-регуляторы, жесты-иллюстраторы. Выражение лица. Проксемика. Зоны общения.</p>	4	
9	9	<p><i>Культура обслуживания</i></p> <p>Понятие культуры сервиса. Профессиональная культура сотрудников. Хартия делового общения. Личностные качества работников гостиниц. Служебный этикет. Стандарты гостиничного обслуживания. Стандарт «Обслуживание гостей службой приема и размещений». Стандарт «Телефонные переговоры». Стандарт «Жалобы гостей». Стандарт «Внешний вид сотрудника службы приема и размещения».</p>	4	2

10	10	<p><i>Национальные особенности делового общения.</i></p> <p>Этикет делового общения с иностранными партнерами. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.</p> <p>Понятие международного этикета. Стил и культура протокольных мероприятий.</p> <p>Этикет, ментальность и общение. Национальный колорит общения. Отношение ко времени. Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам.</p>	4	2
		Всего	36	10

### 3.4 Лабораторные занятия

Учебным планом не предусмотрено

## 4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Профессиональная этика и этикет [Текст] : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / И.В Изосимова. - Красноярск : СФУ, 2017. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=13777>

## 5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации:

Промежуточной формой контроля по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» является экзамен, который проводится в устной форме по экзаменационным билетам.

Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются доклад, тесты, практические задания, вопросы к экзамену. Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении А.

## **6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### ***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.
6. Профессиональная этика и этикет [Текст] : [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / И.В Изосимова. - Красноярск : СФУ, 2017. - Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=13777>

### ***Дополнительная литература***

7. 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>
8. 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.
9. 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>

10. 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.
11. Профессиональная этика и этикет [Текст] : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / И.В Изосимова. - Красноярск : СФУ, 2017. - Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=13777>

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Российская гостиничная ассоциация. – Режим доступа: <http://www.rha.ru/>
2. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: <http://www.new.frio.ru/>
3. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.– Режим доступа: <http://www.ih-ra.com/>

## **8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» изучается студентами направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» на третьем курсе в пятом семестре. Изучение дисциплины заканчивается промежуточным контролем - экзаменом.

Изучение дисциплины базируется как на традиционном изложении фундаментальных основ дисциплины, так и на применении инновационных образовательных технологий:

- в виде лекций, которые проводятся в форме: вводная лекция, лекция-информация с элементами визуализации (на основе применения информационных технологий), проблемная лекция. Лекции нацелены на освещение наиболее трудных для понимания вопросов. Для эффективности усвоения трудных разделов курса лектор может построить подачу теоретического материала в виде постановки проблемы и последующего нахождения эвристическим путем ее решения, при этом зачастую актуализируя прежние знания студентов (возможно в форме активного диалога или блиц-опроса). В связи с этим студенты должны предварительно готовиться к восприятию нового лекционного материала, проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой;

- практических и семинарских занятий. На семинарских и практических занятиях по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» студенты приобретают общекультурные и профессиональные компетенции. Подготовка к семинарским и практическим занятиям, активная и творческая работа на них приводит в конечном итоге к осознанию студентом социальной



значимости своей будущей профессии и формированию высокой мотивации к выполнению профессиональной деятельности.

Во время лекционных и семинарских занятий осуществляется текущий контроль знаний студентов. Текущий контроль может осуществляться в виде собеседования, включающего проверку отчета по выполненной практической работе, защиту работы (на основе анализа усвоения учебного материала по отдельным разделам дисциплины), заслушивание докладов и их обсуждение, мини-тестирование.

Также обязательной является самостоятельная работа студентов над отдельными разделами курса с углубленным рассмотрением ряда вопросов. Кроме того, в рамках самостоятельной работы предполагается написание и защита рефератов по тематике курса, подготовка и участие в ежегодных региональных и всероссийских научных конференциях.

Для осуществления взаимосвязи аудиторной и внеаудиторной видов работы самостоятельная работа студентов организуется преподавателем с помощью календарного плана лекций и практических занятий, в котором содержится информация о формах и графике самостоятельной работы студента.

**График самостоятельной работы студентов  
по изучению дисциплины «Профессиональная этика и этикет»**

№ недели	№ раздела дисциплины	Содержание работы	Объем, час	Форма контроля
1-2	1	Изучение теоретического материала по теме «Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики».	2	Опрос по теме
1-2	1	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики».	2	Проверка отчета к практической работе. Защита работы по контрольным вопросам
3-4	2	Изучение теоретического материала по теме «Профессиональная этика и ее особенности»	2	Опрос по теме.
3-4	2	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Профессиональная этика и ее особенности»	2	Проверка отчета к практической работе. Защита работы по контрольным вопросам
5	3	Изучение теоретического материала по теме «Этикет как социальное явление»	2	Опрос по теме.

5	3	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Этикет как социальное явление»	2	Проверка отчета к практической работе. Защита работы по контрольным вопросам
6	4	Изучение теоретического материала по теме «Имидж и этикет делового человека»	3	Опрос по теме.
6	4	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Имидж и этикет делового человека»	3	Проверка отчета к практической работе. Защита работы по контрольным вопросам
7-8	5	Изучение теоретического материала по теме «Деловой этикет в профессиональной коммуникации»	3	Опрос по теме.
7-8	5	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Деловой этикет в профессиональной коммуникации»	3	Проверка отчета к практической работе. Защита работы по контрольным вопросам
9-10	6	Изучение теоретического материала по теме «Этика письменной коммуникации»	3	Опрос по теме.
9-10	6	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Этика письменной коммуникации»	3	Проверка отчета к практической работе. Защита работы по контрольным вопросам
11-12	7	Изучение теоретического материала по теме «Речевой этикет в профессиональной деятельности»	3	Опрос по теме.
11-12	7	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Речевой этикет в профессиональной деятельности»	3	Проверка отчета к практической работе. Защита работы по контрольным вопросам
13-14	8	Изучение теоретического материала по теме «Невербальные средства общения»	3	Опрос по теме.
13-14	8	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Невербальные средства	3	Презентация докладов. Контрольные вопросы.

		общения»		
15-16	9	Изучение теоретического материала по теме «Культура обслуживания »	3	Опрос по теме.
15-16	9	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Культура обслуживания»	3	Проверка отчета к практической работе. Защита работы по контрольным вопросам
17-18	10	Изучение теоретического материала по теме «Национальные особенности делового общения»	3	Опрос по теме.
17-18	10	Оформление отчета и подготовка к защите практической работы по теме «Национальные особенности делового общения»	3	Презентация докладов. Контрольные вопросы.
		Всего	54	

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### *9.1 Перечень необходимого программного обеспечения*

При изучении дисциплины используется следующее программное обеспечение:

- Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный

- Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный

- Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0189835462; Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 2462170522081649547546.

- Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome

- Архиватор: ZIP, WinRAR

### *9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем*

1 Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>

2 Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

3 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

4 Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

## **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 2-20 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, доска Magnetoplan СС 180*120см, трибуна ТР-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi, ноутбук Samsung R528-DA04.
Учебная аудитория для проведения занятий	Специализированная мебель, доска

<p>лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 3-21 кабинет ресторанный сервиса ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; №3-26 кабинет социально-гуманитарных наук ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen LMP 100109, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211 видеофильмы по дисциплине «Психология» - 8 шт.</p>
<p>Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Acorn</p>
<p>Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы: № 3-02 ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel)Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5Монитор 19Samsung9430N-3шт.; КомпьютераKraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.; Принтер HP Laser Jet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX;</p>