

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 15:09:53

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор –  
проректор по учебной работе  
Н.Г. Кузнецов  
«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины  
**Профессиональная этика и этикет**

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01  
"Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону  
2018 г.

КАФЕДРА **Философия и культурология****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя			
	17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	30	30	30	30
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**


Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)


Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

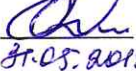
Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): к.ф.н., доцент, Л.Л. Штофер  11.05.2018

Зав. кафедрой: д.ф.н., профессор И.Г. Палий  11.05.2018

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, М.А. Суржиков  25.05.2018

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В.  30.05.2018

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М.  31.05.2018

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Философия и культурология

Зав. кафедрой д.ф.н., профессор И.Г. Палий \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.ф.н., доцент, Л.Л. Штофер \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Философия и культурология

Зав. кафедрой д.ф.н., профессор И.Г. Палий \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.ф.н., доцент, Л.Л. Штофер \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Философия и культурология

Зав. кафедрой: д.ф.н., профессор И.Г. Палий \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.ф.н., доцент, Л.Л. Штофер \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Философия и культурология

Зав. кафедрой: д.ф.н., профессор И.Г. Палий \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.ф.н., доцент, Л.Л. Штофер \_\_\_\_\_



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цель освоения дисциплины: сформировать у обучающихся систему знаний, навыков и умений в области обеспечения профессиональных этических основ сервисной деятельности в рамках клиентурных и корпоративных отношений.
1.2	Задачи: выработать у студентов морально-нравственные установки, этические принципы, стандарты этикетного поведения, необходимые в сервисной деятельности в условиях конкурентных отношений; способствовать внесению в практическую деятельность этической составляющей при выборе методов и средств процесса сервиса; научить студентов руководствоваться нормами и принципами профессиональной этики в процессе формирования и развития клиентурных отношений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Необходимыми условиями успешного освоения дисциплины являются знания, умения и навыки, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Экономическая теория
2.1.3	История религий мира
2.1.4	История
2.1.5	Обычаи и традиции народов мира
2.1.6	Основы индустрии гостеприимства
2.1.7	Философия
2.1.8	Сервисология
2.1.9	Реклама и связи с общественностью
2.1.10	Психология
2.2	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Ресторанное обслуживание
2.2.2	Стратегия развития сервисных фирм
2.2.3	Гостиничное обслуживание
2.2.4	Города мира
2.2.5	Туристическое обслуживание
2.2.6	Управление мотивацией
2.2.7	Управление персоналом
2.2.8	Ведение переговоров
2.2.9	Организационная культура и организационное проектирование
2.2.10	Презентация фирмы, товаров и услуг
2.2.11	Противодействие финансированию терроризма

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
<b>ОК-3:</b>	<b>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>
<b>Знать:</b>	базовые нормы и принципы общечеловеческой нравственности и профессиональной этики, делового этикета для эффективного решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
<b>Уметь:</b>	осуществлять коммуникацию (непосредственная и опосредованная формы) в рамках межличностного и межкультурного взаимодействия на основе базовых принципов общечеловеческой нравственности, профессиональной этики, общего и делового этикета
<b>Владеть:</b>	этико-психологическими приемами межличностного и межкультурного взаимодействия в различных формах (непосредственной и опосредованной) с опорой на нормы общей и принципы профессиональной этики, нормы общего и делового этикета
<b>ОК-4:</b>	<b>способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>
<b>Знать:</b>	

об этнокультурных и этноконфессиональных различиях, их специфике и особенностях в контексте необходимости толерантного взаимодействия с членами трудового коллектива, предупреждении и конструктивном разрешении конфликтных ситуаций в команде
<b>Уметь:</b>
предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности руководствуясь принципом толерантности в условиях этнических, конфессиональных и культурных различий членов команды
<b>Владеть:</b>
формами толерантного поведения для обеспечения стабильности работы коллектива, предупреждения и конструктивного решения конфликтных ситуаций в условиях этнических, конфессиональных и культурных различий членов команды и объектов труда сервиса
<b>ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</b>
<b>Знать:</b>
нравственное содержание исторически сложившихся этнокультурных и религиозных традиций при организации сервисной деятельности
<b>Уметь:</b>
диверсифицировать сервисную деятельность с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций объектов труда
<b>Владеть:</b>
этико-психологическим инструментарием, обеспечивающим эффективную диверсификацию сервисной деятельности
<b>ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</b>
<b>Знать:</b>
о наличии и характерных особенностях основных психологических типов потребителей сервисных услуг для повышения эффективности деятельности и обеспечения психоэмоционального комфорта в рамках сервисного общения
<b>Уметь:</b>
выстраивать эмпатичные отношения с потребителями услуг различных психотипов
<b>Владеть:</b>
индивидуализированными этико-психологическими приемами и средствами взаимодействия с потребителями сервисных услуг, относящихся к разным психотипам

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	<b>Раздел 1. «Общетеоретические проблемы этического знания»</b>						
1.1	Тема 1.1 «Наука этика и её предмет». Мораль как предмет изучения этической науки. Религиозная мысль Древнего мира как основа человеческой нравственности. Античность как эпоха становления этического знания. Структура современного этического знания. Основные разделы этики: теоретический и прикладной, их предметная область. Роль этики в совершенствовании нравственной жизни общества: критическое осмысление старых и выработка новых идеалов и ценностей. /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	



1.2	1.1.1 «Наука этика и её предмет». Мораль как социокультурный феномен и предмет изучения этической науки. Нравственное содержание и специфика отражения этической проблематики в великих религиозных учениях древности». Религиозно-философские учения Древнего Востока (Буддизм, Конфуцианство). Становление монотеизма (Иудаизм). Зрелые монотеистические религиозные системы (Христианство, Ислам). /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
1.3	1.1.2 «Наука этика и её предмет». Осмысление нравственных проблем в античной философской этике». Генезис философской этики (Сократ). Социально-политическая этика Платона. Становление этики как науки (Аристотель). Этика эпохи эллинизма (эпикуреизм и стоицизм). /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
1.4	Тема «История развития этического знания. Основные проблемы этики античности, средневековья, Нового и Новейшего времени». Темы рефератов: 1. Простые нормы нравственности и их историческая судьба (Декалог Моисея как их источник). 2. Любовь как основа христианской нравственности христианской (Нагорная проповедь Иисуса Христа как ее источник) 3. Своеобразие этики Корана 4. Буддизм: этика ненасилия 5. Конфуцианская этика и традиционализм китайского социума /Ср/	5	6	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
1.5	Тема 1.2 «Формы общественной регуляции». Генезис общественной регуляции. Роль мифа как нормативной основы культуры и синкретической формы общественной регуляции. Обычай. Локальный характер регулятивных норм в условиях родоплеменных отношений. Становление государственных форм жизни. Появление сложных регулятивных систем Права и Морали. Мораль как единственная форма саморегуляции индивидуального сознания и поведения. Общественные и индивидуальные императивы в морали. /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	

1.6	1.2.1 «Формы общественной регуляции». Основные формы общественной регуляции и их особенности. Миф как нормативная основа культуры и первая синкретическая форма общественной регуляции. Обычай. Локальный характер его нормативной основы. Становление государственности и появление сложных регулятивных систем Права и Морали. Отличительные особенности правовой и моральной регуляции. Сущность и функции морали. /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
1.7	1.2.2 «Формы общественной регуляции». Сущность и функции морали. Социальные функции морали: гуманизирующая, регулятивная, ценностно-ориентирующая, воспитательная /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
1.8	Тема «История развития нравственных отношений и проблема нравственного прогресса». Темы рефератов: 1. Обычай как нормативно-регулятивная система. Роль обычая в современном обществе 2. Право как нормативно-регулятивная система. Нравственная ценность права 3. Мораль как нормативно-регулятивная система. Правовая и моральная регуляция: общее и отличное 4. Гипотезы происхождения морали /Ср/	5	6	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
1.9	Тема 1.3 «Категории морали и высшие нравственные ценности». Базовые моральные понятия как продукт развития нравственного сознания человека и общества. Добро и Зло как ориентиры морального сознания. Понятие «Нравственный идеал». Исторический характер содержания основных моральных понятий: Добро и Зло, Свобода и Ответственность, Долг и Совесть. /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
1.10	1.3.1 «Категории морали и высшие нравственные ценности». Моральные ценности человека в основных категориях этики. Смысл жизни и Счастье. Основные этические концепции смысла жизни. Счастье как этическая категория. Честь и Достоинство. Сословно- профессиональный характер понятия «Честь» и нравственное содержание понятия «Достоинство». Трансформация понятия «Достоинство». /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
1.11	1.3.2 «Категории морали и высшие нравственные ценности». Моральные ценности человека в основных категориях этики. Смысл жизни и Счастье. Основные этические концепции смысла жизни. Счастье как этическая категория. /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	

1.12	Тема «Проблема ответственности: личный, гражданский, профессиональный аспекты». Темы рефератов: 1. Добро и зло как нравственные абсолюты и их бытийный аспект 2. Идея Долга в этике И. Канта 3. Феномен человеческой совести 4. Справедливость как этическая категория 5. Милосердие как нравственный принцип и его отражение в этической мысли /Ср/	5	6	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
	<b>Раздел 2. «Прикладные аспекты этики»</b>						
2.1	Тема 2.1 «Сущность и особенности профессиональной этики. Профессиональная этика и нравственная культура личности». Философское и социальное содержание категории «профессионализм». Профессионализм в целостной структуре личности. Суть и генезис профессиональной этики. Профессиональная этика как социально-нормативная конкретизация общей этики. Универсальные принципы профессиональной этики: профессиональная солидарность (корпоративность); профессиональные долг, честь и достоинство; профессиональная ответственность. Актуализация профессиональной этики в XXI веке. Сферы профессиональной деятельности, подлежащие этической регламентации /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
2.2	2.1.1 «Сущность и особенности профессиональной этики. Профессиональная этика и культура личности». Феномен профессионализма. Генезис и тенденции развития профессионализма. Дилетантизм как противоположность профессионализма, его нравственная опасность. Профессиональное выгорание и профессиональная деформация как отклонение от принципов профессиональной этики /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
2.3	2.1.2. «Сущность и особенности профессиональной этики. Профессиональная этика и культура личности». Феномен профессиональной этики. Специфика профессиональной этики Социальные функции профессиональной этики. Многообразие профессиональных этик как отражение вариативности профессиональной деятельности. Этические кодексы как нормативная основа профессиональной этики. /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	



2.4	<p>Тема «Трудовая этика как предпосылка профессиональной этики.          Фундаментальные категории трудовой этики: трудовая честь, гордость и совесть работника, чувство хозяина».          Темы рефератов:          1. Профессионализм и нравственность (феномен профессиональной этики).          2. Этический аспект профессиональной ответственности в социально значимых сферах.          3. Базовые понятия профессиональной этики: Профессиональный Долг и Профессиональная Честь          4. Роль личного достоинства в реализации принципов профессиональной этики          5. Профессиональные этические кодексы (цели и задачи)          /Ср/</p>	5	6	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.5	<p>Тема 2.2 «Сервисная деятельность как социокультурное явление и её нравственные аспекты».          Понятие «сервис», «сервисная деятельность». Формы сервисной деятельности. Сервисная деятельность как социально-экономический процесс, способствующий утверждению принципа гуманности, его основные нравственные проявления. Сервисная деятельность как способ гуманизации мышления и трансформации к лучшему основ социальной жизни Экономическое и нравственное начала в сервисной деятельности, их неразрывное единство. Доверие между агентом и клиентом как ведущий нравственный принцип деятельности. Базовые нравственные качества агента сервиса. Законы и функции сервисной деятельности, их духовно-нравственное содержание. Аксиологические основания сервиса как феномена современной культуры.          /Лек/</p>	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
2.6	<p>2.2.1 «Сервисная деятельность как социокультурное явление и её нравственные аспекты». Феномен сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности, их цели и задачи. Сервисная деятельность в сфере социально-бытовых услуг. Основные нравственные коллизии и способы их разрешения. Сервисная деятельность в сфере торговли. Новые принципы в организации деятельности и этике обслуживания покупателя. Сервисная деятельность в сфере туризма и гостеприимства. Общие этические принципы в работе с клиентом. /Пр/</p>	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	

2.7	2.2.2 «Сервисная деятельность как социокультурное явление и её нравственные аспекты». Законы и функции сервисной деятельности, их нравственное содержание. Закон эмпатии (ситуации применения). Закон толерантности (ситуации применения). Закон ограничения (область применения). Функции сервисной деятельности (коммуникативная, психологическая, нравственно-ориентирующая), их взаимосвязь с законами сервисной деятельности. /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.8	Тема «История становления сервисной деятельности, трансформация её социального статуса и нравственного содержания». /Ср/	5	6	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.9	Тема 2.3. «Нравственные принципы сервисной деятельности и их отражение в профессиональной этике». Генезис нравственных основ сервиса и их развитие в современной сервисной деятельности. Принцип равновесности как отражение поиска взаимодействия на основе идеи добра. Актуализация сервисной деятельности в современном мире. Позитивные социальные и духовно-нравственные черты развития современного сервиса. Развитие сферы услуг как способа выхода из экономического и духовного кризиса для стран с экономикой аграрного и индустриального типа. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Амбивалентный характер услуг и их нравственная ценность. Реальность и видимость социального гуманизма услуги. Социально-экономическая и духовно-нравственная опасность услуги. Место, роль и функции общения в сервисной деятельности. Основные задачи и нравственные принципы сервисного общения. /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	2	
2.10	2.3.1 «Нравственные принципы сервисной деятельности и их отражение в профессиональной этике». Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Сервисные услуги и их нравственная ценность. Социальное содержание и нравственная ценность услуг (позитивный и негативный аспекты). Деструктивный характер услуг в беднейших обществах (политические, социально-экономические и духовно-нравственные причины). Конструктивный характер услуг в богатых обществах, их роль в обеспечении устойчивого социального и духовно-нравственного развития. Социальное содержание и нравственная ценность услуг в России в советский и постсоветский периоды (общее и отличное). /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	



2.11	2.3.2 «Нравственные принципы сервисной деятельности и их отражение в профессиональной этике». Основные нравственные принципы общения в сервисной деятельности. Общение как процесс социальной коммуникации. Цели и функции общения. Базовые нравственные принципы сервисного общения. Единство экономического и этического начал в сервисном общении, их влияние на результативность деятельности. Предупреждение и нейтрализация конфликтов как основная проблема сервисного общения. /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.12	Тема «Базовые принципы профессиональной этики сервиса: гуманность, доброжелательность, предупредительность, внимательность, обязательность, ответственность, пунктуальность, честность». /Ср/	5	6	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.13	Тема 2.4. «Этикет как социокультурный феномен». Этикет как внешняя социально приемлемая форма нравственного отношения к Другому. Этикет как форма социокультурной консолидации и дифференциации. Исторические формы социального этикета: Восток, Запад, Россия /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.14	2.4.1 «Этикет как социокультурный феномен». Понятие и сущность этикета. Основные нормы и правила этикета. Общие принципы и нормы этикетной культуры: культура внешнего вида. /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.15	2.4.2 «Этикет как социокультурный феномен». Этикет в речевой деятельности». Культура речи и речевой этикет. Этикет ведения беседы. Этикетные принципы речевой коммуникации дома и в общественных местах. /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.16	Тема «Специфика этикета в древности, средневековье, Новом и Новейшем времени» Темы рефератов: 1. Этикет Древнего мира: Египет, Китай, Греция, Рим 2. Европейский средневековый этикет 3. Этикет буржуазного общества Нового времени 4. Современный этикет 5. Этикет: роль внешних форм поведения в системе социокультурных контактов. /Ср/	5	6	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	



2.17	Тема 2.5 «Социально-дифференцированные формы этикета». Деловой и служебно- профессиональный этикет. Понятие и сущность делового и служебно- профессионального этикета. Особенности и значение делового и служебно-профессионального этикета. /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.18	2.5.1 «Социально-дифференцированные формы этикета». Нормы делового и служебного этикета. Деловое общение. Принципы. Нормы. Формы делового общения: совещания, переговоры, официальные приемы, телефонные разговоры, деловая переписка. Имидж делового человека. Служебный дресс-код. /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.19	2.5.2 «Социально-дифференцированные формы этикета». Специфика национально-региональных форм делового этикета. Особенности современного делового этикета Западного мира (Европа, США). Особенности современного делового этикета в странах Востока (арабо- мусульманский мир, азиатско- тихоокеанский регион). /Пр/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.20	Тема «Роль делового этикета в формировании позитивного морально-психологического климата в трудовом коллективе и повышении результативности его деятельности». Темы рефератов: 1. Речевой этикет в деловом общении 2. Имидж делового человека. Служебный дресс-код /Ср/	5	6	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	

2.21	<p>Тема 2.6. «Деловой этикет в сфере туризма и гостеприимства».</p> <p>Современный деловой этикет как совокупность общих правил и специализированных требований, связанных с различными видами деятельности. Соблюдение правил делового этикета в сфере туризма и гостеприимства как важная составная часть профессиональной культуры и профессиональной этики работника</p> <p>Деловой этикет в туристическом бизнесе. Общие и специфические требования. Индустрия гостеприимства, её социальные и духовно-нравственные функции. Стандарты гостиничного предприятия и их основа – базовые принципы делового и служебного этикета (основные аспекты). Базовые этические принципы и этикетные нормы общения в индустрии гостеприимства. Этикет телефонного общения с гостем. Принципы этикетного общения с «трудными гостями». Нормы этикетного общения при рассмотрении жалоб. Принципы делового этикета в общении с иностранными гостями. Общие требования служебного этикета к внешнему виду работников гостиничного предприятия. /Лек/</p>	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.22	<p>2.6.1 «Деловой этикет в сфере туризма и гостеприимства». Прикладные аспекты делового и служебного этикета в сфере туризма и гостеприимства. Этикетные правила общения с гостями из Европы и США. Правила этикетного общения с гостями из Англии и Германии. Правила этикетного общения с гостями из Франции и Испании. Специфика этикетного общения с гостями из США. /Пр/</p>	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.23	<p>2.6.2 «Деловой этикет в сфере туризма и гостеприимства». Этикетные правила общения с гостями из Азии». Правила этикетного общения с гостями из Японии, Китая, Кореи. Специфика этикетного общения с гостями из арабо-мусульманских стран. /Пр/</p>	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
2.24	<p>Тема «Основные элементы делового этикета и их специфика в различных странах: приветствие, общение, прощание, установление и поддержание деловых контактов».</p> <p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Европейский этикет</li> <li>2. Этикет стран Юго-Восточной Азии</li> <li>3. Этикет в арабо-мусульманских странах</li> </ol> /Ср/	5	6	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	



2.25	/Зачёт/	5	0	ОК-3 ОК-4 ПК-8 ПК-9	Л1.1 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.7 Л2.1 Л2.6 Л3.1 Э1	0	
------	---------	---	---	------------------------	---	---	--

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Предмет философии. Специфика философского знания.
2. Учение о бытии в философии Др. Греции (милетская школа).
3. Атомизм Демокрита.
4. Представления о бытии в философии Аристотеля.
5. Учение об идеях Платона.
6. Система категорий в философии Аристотеля.
7. Основные политико-философские идеи Платона.
8. Систематизация христианской философии Аврелия Августина.
9. Проблема человека в философии Св. Августина.
10. Основные философские идеи гуманизма эпохи Возрождения.
11. Политико-философские взгляды Н. Макиавелли.
12. Сенсуализм, эмпиризм и рационализм эпохи Нового времени.
13. Рационалистическая теория познания Рене Декарта.
14. Дуалистическое учение о субстанции Рене Декарта.
15. Проблема познания в гносеологии И. Канта.
16. Категорический императив И. Канта.
17. Дуализм и агностицизм в философии И. Канта.
18. Принцип объективного идеализма, историзма и диалектического тождества в философии Г.Ф.Гегеля.
19. Закон единства и борьбы противоположностей Г.Ф.Гегеля.
20. Закон взаимного перехода количественных и качественных изменений – второй закон диалектики.
21. Закон отрицания отрицания – третий закон диалектики.
22. Сущность и структура материалистического понимания истории в философии К.Маркса.
23. Теория отчуждения К. Маркса.
24. Иррационализм как направление западноевропейской философии XIX века: А. Шопенгауэр.
25. Понятие экзистенции в философии экзистенциализма.
26. Ф. Ницше: критика христианской морали.
27. Ф. Ницше: миф о сверхчеловеке.
28. Основные идеи экзистенциальной философии М. Хайдеггера.
29. Экзистенциализм о свободе личности (Жан-Поль Сартр, Альбер Камю).
30. Проблема коммуникаций в философии К. Ясперса.
31. Б. Спиноза: учение о субстанции.
32. Основные черты русской философии конца XIX – XX вв.
33. Проблема человека и его свободы в философии Ф.М. Достоевского.
34. Понимание личности, свободы, истории в философии Н. Бердяева.
35. Проблема бессознательного, разума и сверхразума в психоанализе З. Фрейда.
36. Философия неотрейдизма: Э. Фромм
37. Философская герменевтика Х.Г. Гадамера.
38. Глобальные проблемы современности (философский аспект).
39. Понятие социальных кризисов и их роль в развитии современного общества.
40. Роль и значение философии в получении высшего образования.
41. Роль науки в развитии современного общества: сциентизм и антисциентизм.
42. Религия и ее роль в развитии культуры.
43. Причины современного экстремизма: угроза миру.
44. Россия – Запад – Восток: проблемы взаимодействия.

### 5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Уокер Д. Р.	Введение в гостеприимство: учеб. пособие для вузов	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008	30



	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.2	Матолыгина Н. В., Руглова Л. В.	Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=225938">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=225938</a>	Санкт-Петербург : ИЦ "Интермедия", 2013	Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Золотухина-Аболина Е. В.	Современная этика: Учеб. пособие	Ростов н/Д: МарТ, 2003	275
Л2.2	Гусейнов А. А., Дубко Е. Л.	Этика: учеб. для вузов	М.: Гардарики, 2007	30
Л2.3	Дубровин И. А.	Поведение потребителей: учеб. пособие для вузов	М.: Дашков и К, 2008	10
Л2.4	Росенко М. Н.	Профессиональная этика: учеб. пособие для вузов	СПб.: Петрополис, 2006	19
Л2.5	Барышева А. Д., Матюхина Ю. А., Шередер Н. Г.	Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования	М.: Альфа-М, 2015	10
Л2.6	Беляев Г. Г.	Этика и этикет: учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=430313">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=430313</a>	Москва: Альтаир МГАВТ, 2011	Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7		История этических учений: Учеб.	М.: Гардарики, 2003	10
<b>6.1.3. Методические разработки</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Штофер Л. Л.	Профессиональная этика: метод. рекомендации по изучению курса	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2012	10
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
Э1	Текстовые ресурсы сайта Института Философии РАН <a href="http://iphras.ru/page52248384.htm">http://iphras.ru/page52248384.htm</a>			
<b>6.3. Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1	Microsoft Office			
<b>6.4 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.4.1	Информационно-правовая система "Консультант-Плюс"			

### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

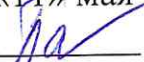
7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование
-----	---

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программы дисциплины

Приложение 1  
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры Философии и  
культурологии  
Протокол № 9 от «11» мая 2018 г.  
Зав. кафедрой  Палий И.Г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«Профессиональная этика и этикет»

Направление  
43.03.01 «Сервис»

Уровень образования  
бакалавриат

Составитель



к.ф.н., доцент Л.Л. Штофер

Ростов-на-Дону, 2018

## Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в образовательной программе.....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	7
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	24

### 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

### 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>ОК-3</b> - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Работа с основной и дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	Полнота, содержательность и логичность ответа; умение оперировать базовыми понятиями учебного курса; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям. Для тестов: Отлично – 95–100% верных ответов; хорошо – 85–94%, удовлетворительно – 60–84%, неудовлетворительно – менее 60%.	Опрос, тесты
Демонстрирует знание базовых норм и принципов общечеловеческой нравственности и профессиональной этики, делового этикета для эффективного решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности.	Работа с основной и дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	Полнота, содержательность и логичность ответа; Умение оперировать базовыми понятиями учебного курса; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям. Для тестов: Отлично – 95–100% верных ответов; хорошо – 85–94%, удовлетворительно – 60–84%, неудовлетворительно – менее 60%.	Опрос, тесты
Умеет осуществлять коммуникацию (непосредственная и опосредованная формы) в рамках межличностного и межкультурного взаимодействия на основе базовых принципов общечеловеческой нравственности, профессиональной этики, общego и делового этикета.	Работа с основной и дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	Полнота, содержательность и логичность ответа; Умение оперировать базовыми понятиями учебного курса; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям. Для тестов: Отлично – 95–100% верных ответов; хорошо – 85–94%, удовлетворительно – 60–84%, неудовлетворительно – менее 60%.	Опрос, тесты
Владеет этико-	Работа с основной и	Полнота,	Опрос, тесты



психологическими приемами межкультурного взаимодействия в различных формах (непосредственной и опосредованной) с опорой на нормы общей и принципы профессиональной этики, нормы общего и делового этикета.	дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	содержательность и логичность ответа; умение оперировать базовыми понятиями учебного курса; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям. Для тестов: Отлично – 95–100% верных ответов; хорошо – 85–94%, удовлетворительно – 60–84%, неудовлетворительно – менее 60%.	содержательность и логичность ответа; умение оперировать базовыми понятиями учебного курса; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям. Для тестов: Отлично – 95–100% верных ответов; хорошо – 85–94%, удовлетворительно – 60–84%, неудовлетворительно – менее 60%.	видения проблемы.	видения проблемы.
<b>ПК-8</b> – способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.					
Знает нравственное содержание исторических сложившихся этнокультурных и религиозных традиций при организации сервисной деятельности	Работа с основной и дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	Знает нравственное содержание исторических сложившихся этнокультурных и религиозных традиций при организации сервисной деятельности	Работа с основной и дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	Контрольные задания	Контрольные задания
Умеет диверсифицировать сервисную деятельность с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций объектов труда.	Работа с основной и дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	Умеет диверсифицировать сервисную деятельность с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций объектов труда.	Работа с основной и дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	Контрольные задания	Контрольные задания
Владеет этическо-психологическим инструментарием, обеспечивающим эффективную диверсификацию сервисной деятельности.	Работа с основной и дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	Владеет этическо-психологическим инструментарием, обеспечивающим эффективную диверсификацию сервисной деятельности.	Работа с основной и дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	Контрольные задания	Контрольные задания
<b>ПК-9</b> – способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности.					
Демонстрирует знание о наличии и характерах особенностях основных психологических типов потребителей для повышения эффективности деятельности психологического	Подготовка текста доклада и презентации для выступления на внутривузовской научной конференции по профессиональной этике, рассмотренной в плане научных мероприятий университета.	Демонстрирует знание о наличии и характерах особенностях основных психологических типов потребителей для повышения эффективности деятельности психологического	Подготовка текста доклада и презентации для выступления на внутривузовской научной конференции по профессиональной этике, рассмотренной в плане научных мероприятий университета.	Круглый стол	Круглый стол

психологическими приемами межкультурного взаимодействия в различных формах (непосредственной и опосредованной) с опорой на нормы общей и принципы профессиональной этики, нормы общего и делового этикета.	дополнительной литературой, интернет-источниками, резюмирование изученного материала в качестве подготовки к семинарским занятиям по вопросам, определяемым рабочей программой дисциплины.	содержательность и логичность ответа; умение оперировать базовыми понятиями учебного курса; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям. Для тестов: Отлично – 95–100% верных ответов; хорошо – 85–94%, удовлетворительно – 60–84%, неудовлетворительно – менее 60%.	содержательность и логичность ответа; умение оперировать базовыми понятиями учебного курса; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям. Для тестов: Отлично – 95–100% верных ответов; хорошо – 85–94%, удовлетворительно – 60–84%, неудовлетворительно – менее 60%.	видения проблемы.	видения проблемы.
<b>ПК-4</b> – способность работать в команде, толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия.					
Демонстрирует знание этноконфессиональных различиях как потенциальном источнике социальной деструкции в работе команды; содержание принципа толерантности, его значение в предупреждении конфликтных ситуаций в работе команды.	Написание реферата по заданным темам на выбор студента	Умение ориентироваться в этическо-философских проблемах (теоретический и прикладной аспекты); знание основного и дополнительного материала курса; содержательность и логичность ответа, отражение авторского видения проблемы.	Умение ориентироваться в этическо-философских проблемах (теоретический и прикладной аспекты); знание основного и дополнительного материала курса; содержательность и логичность ответа, отражение авторского видения проблемы.	Реферат	Реферат
Умеет предупреждать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности, руководствуясь принципом толерантности в условиях этнических, конфессиональных и культурных различий членов команды.	Написание реферата по заданным темам на выбор студента	Умение ориентироваться в этическо-философских проблемах (теоретический и прикладной аспекты); знание основного и дополнительного материала курса; содержательность и логичность ответа, отражение авторского видения проблемы.	Умение ориентироваться в этическо-философских проблемах (теоретический и прикладной аспекты); знание основного и дополнительного материала курса; содержательность и логичность ответа, отражение авторского видения проблемы.	Реферат	Реферат
Владеет формами толерантного поведения для обеспечения стабильности работы коллектива, предупреждения и конструктивного решения конфликтных ситуаций в условиях	Написание реферата по заданным темам на выбор студента	Умение ориентироваться в этическо-философских проблемах (теоретический и прикладной аспекты); знание основного и дополнительного материала курса; содержательность и логичность ответа, отражение авторского видения проблемы.	Умение ориентироваться в этическо-философских проблемах (теоретический и прикладной аспекты); знание основного и дополнительного материала курса; содержательность и логичность ответа, отражение авторского видения проблемы.	Реферат	Реферат

**3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Вопросы к зачету**  
По дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Охарактеризуйте науку этику и её предмет (мораль).
2. Перечислите формы общественной регуляции и охарактеризуйте их особенности (обычай, право, мораль).
3. Перечислите и охарактеризуйте социальные функции морали.
4. Охарактеризуйте базовые этические понятия. Свобода и Ответственность.
5. Охарактеризуйте базовые этические понятия. Добро и Зло.
6. Охарактеризуйте базовые этические понятия. Долг и Совесть.
7. Что представляет собой феномен профессионализма и каково его нравственное содержание?
8. Охарактеризуйте феномен профессиональной этики (цели, задачи).
9. Перечислите и охарактеризуйте виды профессиональной этики и их особенности.
10. Объясните, что такое «Кодекс профессиональной этики» («Кодекс чести»)?
11. Охарактеризуйте основные понятия профессиональной этики: Профессиональный долг и Профессиональная честь.
12. Объясните, что такое «профессиональное выгорание» и «профессиональная деформация». Почему профессиональная деформация ведет к нарушению принципов профессиональной этики?
13. Охарактеризуйте генезис сервиса. Каковы нравственные основы сервисной деятельности?
14. Что представляет собой феномен сервисной деятельности в условиях современных рыночных отношений? Каковы гуманистические цели и задачи современной сервисной деятельности?
15. Перечислите и охарактеризуйте законы сервисной деятельности. Каково их духовно-нравственное содержание?
16. Перечислите и охарактеризуйте функции сервисной деятельности. В чем заключается их эτικο-гуманистический смысл?
17. Охарактеризуйте сервисную деятельность как форму удовлетворения потребностей. В чем заключается амбивалентный характер услуг и их нравственная ценность?
18. Охарактеризуйте общие нравственные принципы сервисного общения.
19. Охарактеризуйте содержание понятий этика и этикет. Выявите общие черты и отличия.
20. Перечислите и охарактеризуйте основные проявления этикета.
21. Охарактеризуйте культуру делового общения и её базовые элементы: деловую этику и деловой этикет. Охарактеризуйте общие этические принципы и этические нормы делового общения.
22. Охарактеризуйте нравственно-психологические основы делового общения агента сервиса с клиентами основных психотипов («податливый», «агрессивный», «отрешенный», «деловой»).
23. Каковы этические правила производственных совещаний?
24. Каковы этикетные правила делового телефонного общения?
25. Каковы этикетные правила деловой и служебной переписки?
26. Охарактеризуйте общие принципы имиджа делового человека.
27. Охарактеризуйте общие принципы делового этикета в сфере туризма.

комфорта в рамках сервисного общения.	Умеет выстраивать эмпатичные отношения с потребителями сервисных услуг различных психотипов.	Подготовка текста доклада и презентации для выступления на внутривузовской научной конференции по профессиональной этике, предусмотренной планом научных мероприятий университета.	Дополнительной литературой при подготовке к выступлению, качеству презентации, сопутствующей выступлению.	Круглый стол
Владеет индивидуализированными этическо-психологическими приемами и средствами взаимодействия с потребителями сервисных услуг, относящихся к разным психотипам	Подготовка текста доклада и презентации для выступления на внутривузовской научной конференции по профессиональной этике, предусмотренной планом научных мероприятий университета.	Полнота и содержательность доклада, логическая стройность доклада, качество идеи, оригинальность текста (свыше 70% собственного текста); умение оперировать базовыми понятиями учебного курса; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к выступлению, качеству презентации, сопутствующей выступлению.	Полнота и содержательность доклада, логическая стройность доклада, качество идеи, оригинальность текста (свыше 70% собственного текста); умение оперировать базовыми понятиями учебного курса; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к выступлению; качество презентации, сопутствующей выступлению.	Круглый стол

**2.2 Шкалы оценивания:**

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

- 50-100 баллов (зачет)
- 0-49 баллов (незачет)



28. Охарактеризуйте правила делового этикета в туристическом бизнесе (пунктуальность, точность, учет интересов партнеров и клиентов, культура делового общения).
29. Охарактеризуйте общие принципы делового и служебного этикета в индустрии гостеприимства.
30. Объясните, какова специфика этика и этикет в гостиничном сервисе? Охарактеризуйте принципы обслуживания гостей службой приема и размещения.
31. В чем состоит специфика телефонного общения в гостиничном сервисе?
32. Объясните, как с точки зрения этики сервиса должен реагировать персонал гостиничного предприятия на жалобы гостей?
33. Охарактеризуйте основные типы «трудных гостей» («конкурент», «доминатор», «миссионер», «антагонист»). Каковы этико-психологические принципы общения с данными психотипами?
34. Охарактеризуйте общие требования к внешнему виду персонала гостиничных предприятий. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к внешнему виду администраторов гостиниц.
35. Объясните, как с точки зрения этики сервисной деятельности должны учитываться национальные и культурные особенности клиентов (Англия и Германия)?
36. Объясните, как с точки зрения этики сервисной деятельности должны учитываться национальные и культурные особенности клиентов (Франция и Испания)?
37. Объясните, как с точки зрения этики сервисной деятельности должны учитываться национальные и культурные особенности клиентов (США)?
38. Объясните, как с точки зрения этики сервисной деятельности должны учитываться национальные и культурные особенности клиентов (Китай и Япония)?

Критерии оценивания ответа на зачете:

- оценка «зачет» выставляется, если ответ студента характеризуется содержательностью, но недостаточно конкретен и в нем присутствует четкость изложения материала и знание литературы в требуемом объеме;
- оценка «незачет» выставляется, если студент не может раскрыть содержание вопросов, не знает основной рекомендованной литературы.

#### Тесты письменные по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

##### Банк тестов по модулям Вариант 1

Модуль «Общетеоретические аспекты этического знания»

**Выберите один вариант ответа**

1. Что сегодня понимается под словом «этика»?
  - греческое слово, означающее «нравственность»
  - практическая философия
  - самостоятельная наука, изучающая морально-нравственные проблемы
2. Какая из регулятивных систем возникает в эпоху первобытности?
  - обычай
  - право
  - мораль
3. Какое из определений наиболее полно отражает общезначимое представление о моральном долге?
  - долг – это различные внешние обязанности, обусловленные социальным характером человеческого бытия
  - долг – это способность индивида осознавать свои обязанности перед другими людьми как субъекто личные, замыкающиеся сферой индивидуальной ответственности
  - долг – это конкретные обязанности, связанные с социальным и профессиональным статусом личности

- долг – это различные внешние обязанности, обусловленные социальным характером человеческого бытия
  - долг – это способность индивида осознавать свои обязанности перед другими людьми как субъекто личные, замыкающиеся сферой индивидуальной ответственности
  - долг – это конкретные обязанности, связанные с социальным и профессиональным статусом личности
4. Что означает базовое понятие конфуцианской этики «жэнь»?
- гуманность
  - человеколюбие
  - сыновняя почитательность

5. Кто из античных философов отождествлял добродетель со знанием, обновлял её индивидуально-личностный характер?

- Сократ
- Платон
- Эпикур

Модуль «Прикладные аспекты этики»

**Выберите один вариант ответа**

6. Профессиональная этика отражает:
  - моральное сознание профессиональной группы
  - государственную идеологию
  - моральное сознание общества
  - религиозные представления общества
7. Профессиональный этический кодекс это:
  - документ, конкретизирующий требования законодательства в деятельности профессионала
  - документ, аккумулирующий правовые и нравственные аспекты деятельности специалиста
  - свод правил нравственно достойного поведения профессионала
  - совокупность норм и требований законодательства, предъявляемых к профессиональной деятельности, личности специалиста

**Выберите несколько вариантов ответа**

8. Профессиональная этика это:
  - учение о нравственном поведении профессионала
  - учение об уникальных моральных нормах и требованиях, составляющих нравственную основу профессиональной деятельности
  - учение о конкретизации общих нравственных требований в профессиональной деятельности
  - внешние формы культуры, характеризующие поведение профессионала
9. С точки зрения профессиональной этики профессиональное выгорание это:
  - реакция организма на профессиональный стресс, приводящая к нарушениям в сфере общения
  - негативное отношение к объекту труда и к выполняемой деятельности
  - эмоциональная несдержанность в отношении объекта труда и коллег
  - равнодушие к результатам деятельности

10. Служебный этикет это:



- культурные нормы иерархически соподчиненного поведения в трудовых коллективах (вышестоящие – нижестоящие)
- частный случай делового этикета
- понятие, тождественное общему этикету
- культурные нормы «горизонтальных» отношений в трудовых коллективах (коллеги, работники, равные по статусу)

#### Вариант 2

Модуль «Общетеоретические аспекты этического знания»

**Выберите один вариант ответа**

1. В какой период человеческой истории возникла этика?
  - в эпоху античности
  - в эпоху средневековья
  - в Новое время.
2. Нормы какой из регулятивных систем носят письменно закрепленный, кодифицированный характер?
  - мораль
  - право
  - обычай
3. Главной функцией совести является:
  - мотивирующая
  - корректирующая
  - самоконтроля
4. Кто из мыслителей впервые в человеческой истории сформулировал «золотое правило нравственности»: Никогда не делай другим того, чего не желаешь себе?
  - Сиддхартха Гаутама
  - Конфуций
  - Сократ
5. Какая из античных школ стояла на позициях гедонизма, полагая наслаждение критерием добра и зла?
  - Киренская
  - Киническая
  - Стоицизм

Модуль «Прикладные аспекты этики»

**Выберите один вариант ответа**

6. В какой период человеческой истории были заложены основы профессиональной этики?
  - в эпоху первобытности
  - в эпоху Возрождения
  - в Новое время
  - в XX веке
7. Как соотносятся понятия «Профессиональный этический кодекс» и «Кодекс чести»?
  - «Профессиональный этический кодекс» является частным проявлением «кодекса чести»
  - «Кодекс чести» является частным проявлением «профессионального этического кодекса»

- понятия противоположны по смыслу
- понятия тождественны

**Выберите несколько вариантов ответа**

8. Профессиональная этика регламентирует следующие типы отношений:
  - между профессионалом и объектом труда
  - между профессионалами внутри профессиональной группы
  - между профессиональной группой и государством
  - между профессиональной группой и обществом
9. Трудовая мораль это:
  - нравственная основа недифференцированной трудовой деятельности
  - базовая основа профессиональной морали
  - частный случай профессиональной морали
  - явление, противоположное профессиональной морали
10. С точки зрения профессиональной этики профессиональная деформация это:
  - искажение характера и результатов профессиональной деятельности, служебных и внеслужебных отношений под влиянием отрицательных факторов деятельности и окружающей среды
  - злоупотребление профессиональными знаниями и властными полномочиями
  - негативные личностные изменения, проявляющиеся при исполнении профессиональных обязанностей
  - извращенное представление о профессиональном долге и профессиональной чести

#### Вариант 3

Модуль «Общетеоретические аспекты этического знания»

**Выберите один вариант ответа**

1. Кто первым из философов обратился к познанию внутреннего мира человека, проблемам нравственно достойной жизни?
  - Сократ
  - Платон
  - Эпикур
2. Какая из регулятивных систем базируется на способности человека к саморегуляции?
  - обычай
  - мораль
  - право
3. Чувства стыда, вины и раскаяния являются результатом:
  - игнорирования норм обычая
  - нарушения правовой нормы
  - неисполнения или неполноты исполнения морального долга
4. В рамках какой религиозной этики «золотое правило нравственности» было сформулировано в позитивной версии: «Во всем как вы хотите, чтобы с вами поступали люди, так и вы поступайте с ними»?
  - в этике иудаизма
  - в христианской этике
  - в исламской этике

5. Чей образ жизни современники называли собачьим, по причине откровенной асоциальности и духовной деградации, связанной с абсолютизацией свободы?

- эпикурейцев
- киренайков
- киников

Модуль «Прикладные аспекты этики»

**Выберите один вариант ответа**

6. Как соотносятся понятия «профессиональная этика» и «профессиональная мораль»?

- тождественные понятия
- профессиональная мораль это нормативная основа профессиональной этики
- профессиональная этика это нормативная основа профессиональной морали
- взаимноисключающие понятия

7. Как назывался первый Профессиональный этический кодекс?

- «Клятва Гиппократа»
- «Кодекс рыцарской чести»
- устав ремесленного цеха
- монастырский устав

**Выберите несколько вариантов ответа**

8. Профессиональная мораль это:
- нормативные основы общей этики
  - уникальные моральные нормы и требования
  - конкретизация требований трудовой морали и общечеловеческой нравственности к специфике деятельности
  - нормативная основа профессиональной этики

9. Причины необходимости нравственного нормирования и регламентирования профессионального поведения:

- отсутствие законодательных норм, регламентирующих профессиональную деятельность
- «человекоцентричный» характер профессий (объект труда – человек)
- возможность причинения профессионалом материального и морального вреда объекту труда
- потенциальный конфликт интересов внутри профессиональной группы

10. Моральное искушение в профессиональной деятельности обусловлено:

- профессиональными знаниями специалиста
- властными полномочиями специалиста
- властными полномочиями в отсутствии представлений о профессиональном долге и профессиональной чести
- профессиональными знаниями специалиста на фоне низкого уровня развития индивидуального нравственного сознания

**Вариант 4**

Модуль «Общетеоретические аспекты этического знания»

**Выберите один вариант ответа**

1. Кого считают отцом-основателем этики как науки?

- Аристиппа
- Антистифа

Аристотеля

2. На каком этапе развития общества мораль складывается как самостоятельная регулятивная система?

- в догосударственный период
- в эпоху становления первых государственных образований
- в эпоху становления надгосударственных институтов

3. Основопологающим принципом этики иудаизма является:

- справедливость
- любовь
- долг

4. Какой принцип чужд христианскому представлению о любви?

- смиренность
- бескорыстие
- справедливость

5. Кто из античных философов абсолютизировал в этике приоритет интересов государства над интересами личности:

- Сократ
- Платон
- Аристотель

Модуль «Прикладные аспекты этики»

**Выберите один вариант ответа**

6. Профессиональная деонтология это:

- обычай и традиции поведения специалиста, сложившиеся в профессиональной среде
- учение о должном в сфере профессионального поведения, вменяемое в обязанность специалисту и подкрепленное нормами законодательства и профессионального этического кодекса
- положения профессиональной этики, предусматривающие добровольность исполнения специалистом профессионального долга
- положения профессиональной этики, предусматривающие вариативность поведения специалиста в зависимости от конкретной ситуации

7. С точки зрения профессиональной этики профессионализм это:

- наличие специального образования
- наличие профессиональных знаний
- нравственно обязывающее поведение, выражающееся в ответственном отношении к профессиональной деятельности и её объектам
- наличие профессиональных навыков и умений

**Выберите несколько вариантов ответа**

8. Корпоративная мораль это:

- моральные установки профессиональной группы, тождественные нормам общечеловеческой нравственности
- моральные установки профессиональной группы, противостоящие нормам общечеловеческой нравственности
- моральные установки профессиональной группы, конкретизирующие нормы общечеловеческой нравственности
- псевдоморальная система, утверждающая приоритет интересов профессиональной



группы над интересами общества посредством утверждения собственных нравственных ценностей

9. В «человекоцентричных профессиях» нормы профессиональной этики отражаются:

- в обычаях и традициях, сложившихся в профессиональной среде
- в документах внутреннего распорядка
- в нормах законодательства
- в кодексах чести

10. Особенности профессионального этического кодекса:

- инициатива создания принадлежит профессиональной группе
- письменно закрепленный характер нравственных требований
- устный характер нравственных требований
- инициатива создания принадлежит государству

#### Вариант 5

Модуль «Общетеоретические аспекты этического знания»

**Выберите один вариант ответа**

1. Как назывался первый теоретический этический труд?

- Лунь-юй
- Государство
- Николаева этика

2. В этике человеческая ответственность мыслится следствием:

- свободы (свободы воли)
- гражданского статуса личности
- высокого уровня развития индивидуального нравственного сознания

3. Какая из доктрин относится к религиозно-философской этике?

- ислам
- буддизм
- христианство

4. В исламской этике нравственные установки базируются:

- на религиозных представлениях
- на нормах светского права
- носят независимый от религии и права характер

5. Кто из античных мыслителей понимал добродетель как «золотую середину» между крайностями избытка и недостатка?

- Аристотель
- Аристипп
- Аристотель

Модуль «Прикладные аспекты этики»

**Выберите один вариант ответа**

6. Как соотносятся понятия «профессиональное выгорание» и «профессиональная деформация»:

- данные понятия не связаны
- данные понятия тождественны
- профессиональное выгорание это начальная стадия профессиональной деформации

профессиональная деформация это начальная стадия профессионального выгорания

7. С точки зрения профессиональной этики дилетантизм это:

- отсутствие должной профессиональной подготовки, порождающее нравственно безответственное поведение
- отсутствие профессиональных навыков и умений
- отсутствие специального образования
- отсутствие профессиональных знаний

**Выберите несколько вариантов ответа**

8. Что обеспечивает развитие профессиональной этики в современном мире?

- увеличение видов деятельности, влияющих на человека, природу и общество
- дальнейшая специализация трудовой деятельности
- появление профессионального инструментария, способного оказывать негативное влияние на объекты труда
- увеличение числа опосредованных форм профессиональной ответственности

9. Профессиональный долг это:

- совокупность профессиональных обязанностей и функций специалиста, опирающихся на внутреннюю нравственную мотивацию
- совокупность профессиональных обязанностей и функций специалиста, опирающихся на нормы законодательства
- совокупность социальных обязанностей индивида, затрагивающих личную и профессиональную сферы
- совокупность социальных обязанностей индивида, ограниченных личной сферой

10. Этикет это:

- культура поступков и манер
- нравственные требования, предъявляемые к представителям профессиональной группы
- универсальные нравственные требования, предъявляемые к членам общества
- стандарты общественного поведения, свойственные определенной исторической эпохе

#### Вариант 6

Модуль «Общетеоретические аспекты этического знания»

**Выберите один вариант ответа**

1. Что означало древнегреческое слово «этос»?

- нрав, характер
- взгляды, представления
- образ, символ

2. Какое из этических понятий, тождественно понятию «нравственный», «соответствующий моральным требованиям»?

- добро
- справедливость
- ответственность

3. Кто полагал, что путь к духовно-нравственному совершенству (состоянию просветления) лежит через «восьмеричный путь спасения»?

- Моисей
- Сиддхартха Гаутама
- Мухаммед



отношениях

- понятие, тождественное общему этикету

**Инструкция по выполнению.** Студентам предлагаются тестовые задания разных типов: с одним и несколькими правильными вариантами ответа (не менее двух). Время выполнения теста – 20 минут. Оцениваются задания по степени сложности: задания 1–7 оцениваются в 2 балла, задания 8–10 – оцениваются в 3 балла (итого 23 балла). Оценивание результатов производится в зависимости от набранных баллов. В вопросах с несколькими вариантами ответов засчитывается только полностью правильный ответ.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется, если студент набрал 20-23 баллов;
- оценка «хорошо» выставляется, если студент набрал 16-19 баллов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент набрал 11–15 баллов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент набрал менее 11 баллов.

#### Вопросы для опроса

по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

**Модуль «Общетеоретические проблемы этического знания»**

1. *Дайте определения следующим понятиям:* этика, общественная регуляция, морали (нравственность), функции морали (регулятивная, гуманизирующая), функции морали (ценностная, воспитательная), моральные понятия, свобода и ответственность, добро, зло, долг, совесть, моральная деятельность.
2. Что такое этика? С какой наукой этика исторически связана и почему?
3. Что такое мораль (нравственность)? Каково место морали в системе общественной регуляции? Чем мораль отличается от других регулятивных систем (обычая и права)?
4. Какие функции мораль выполняет в жизни человека и общества? В чем значимость гуманистической и аксиологической функций морали?
5. Что такое свобода и ответственность? Как связаны данные понятия в моральной деятельности индивида?
6. Что такое «добро» и «зло»? Для чего существуют данные понятия?
7. Что такое моральный долг? Как соотносятся понятия «моральный долг» и «социальная обязанность»?
8. Что такое совесть? Каково её функциональное назначение? Возможна ли «слежка» с собственной совестью?

**Модуль «Прикладные аспекты этики»**

1. *Дайте определения следующим понятиям:* профессиональная этика, профессионализм, дилетантизм, профессиональная мораль, трудовая мораль, корпоративная мораль, деонтология (профессиональная), профессиональный долг, профессиональная честь, личное достоинство, профессиональное выгорание, профессиональная деформация, моральное искушение (профессиональное), профессиональный этический кодекс, Этический комитет, этикет (общий), деловой этикет, служебный этикет.
2. Какова особенность профессиональной этики? Чем этика профессиональная отличается от этики общей?
3. Что такое «профессиональная мораль»? Как профессиональная мораль связана с общечеловеческой нравственностью?
4. Что такое «трудовая мораль»? Как связаны трудовая и профессиональная мораль? Какое явление возникает раньше и почему?

4. Какой добродетели не знает античная этика?

- мужества  
 милосердия  
 справедливости

5. Идеалом человека в стоицизме был:

- мудрец, бесстрастно смотрящий на мир, готовый исполнить свой долг и принять неизбежное  
 гражданин, реализующий себя в политической сфере  
 жизнелюб, стремящийся к получению чувственных удовольствий

**Модуль «Прикладные аспекты этики»**

**Выберите один вариант ответа**

6. Комитет по этике («Этический комитет») это:

- группа представителей общества, контролирующая поведение профессионалов при выполнении служебных обязанностей  
 представители профессиональной группы, осуществляющие контроль за служебным поведением членов корпорации и его соответствием требованиям профессиональной этики  
 государственная структура, контролирующая поведение представителей профессиональной группы  
 смешанная (общественно-государственная структура), контролирующая поведение профессионалов при выполнении служебных обязанностей

7. Как соотносятся понятия этика и этикет?

- данные понятия не связаны  
 соотносятся как содержание (этика) и форма (этикет)  
 этика является частным проявлением этикета  
 этикет является частным проявлением этики

**Выберите несколько вариантов ответа**

8. Профессиональная честь это:
- соответствие поведения профессионала нравственным стандартам, принятым в профессии  
 формальный принцип «честь мундира»  
 стремление к общественному почету и уважению  
 органическая неспособность профессионала совершать поступки, дискредитирующие его в глазах общества и профессиональной группы

9. В каких видах деятельности нормы профессиональной этики носят деонтологический характер?

- медицина  
 сфера услуг  
 юриспруденция  
 образование

10. Деловой этикет это:

- понятие, тождественное этике деловых отношений  
 частное проявление общего этикета  
 конструктивные формы взаимодействия и позиционирования личности в деловых



5. Корпоративная мораль – это высшее проявление профессиональной морали или её дискредитация?

6. Что такое профессиональная деонтология? В каких видах деятельности профессиональная этика носит деонтологический характер и почему?

7. Что такое профессиональный долг? Что объединяет и что отличает моральный долг и профессиональный долг? Какая форма долга более конкретна по своему содержанию и почему?

8. Что такое «профессиональная честь»? Как связана профессиональная честь с достоинством личности? Как связаны представления о профессиональной чести с содержанием профессионального долга?

9. Что служит причиной профессионального выгорания? В каких типах деятельности профессиональное выгорание неизбежно и почему? В чем нравственная опасность профессионального выгорания?

10. Как связаны понятия «профессиональная деформация» и «моральное искушение» (профессиональное)? Каковы моральные последствия профессиональной деформации?

11. Что такое «Профессиональный этический кодекс»? Кто инициирует создание данного нормативного документа и почему?

12. Что такое «Этический комитет»? Какие функции выполняет данная структура? Как деятельность этических комитетов влияет на обеспечение соблюдения специалистами норм профессиональной этики?

13. Что представляет собой этикет (общий) как социокультурный феномен? Почему в этикете зафиксированы половые, возрастные и статусные различия индивидов, участвующих в социальной коммуникации?

14. Чем в содержательном отношении отличается этикет общий и деловой?

15. Что общего и отличного в деловом и служебном этикете?

16. Каковы нравственные основы сервисной деятельности?

17. Перечислите законы сервисной деятельности. Каково их духовно-нравственное содержание?

18. Объясните, в чем заключается амбивалентный характер услуг и их нравственная ценность?

19. Охарактеризуйте общие нравственные принципы сервисного общения.

20. Каковы нравственно-психологические основы делового общения агента сервиса с клиентами основных психотипов («податливый», «агрессивный»).

21. Каковы нравственно-психологические основы делового общения агента сервиса с клиентами основных психотипов («отрешенный», «деловой»).

22. Перечислите правила профессиональной этики и делового этикета в туристическом бизнесе. Какова их значимость в повышении результативности деятельности?

23. Охарактеризуйте общие принципы профессиональной этики, делового и служебного этикета в индустрии гостеприимства.

24. Объясните, как с точки зрения этики сервиса должен реагировать персонал гостиничного предприятия на жалобы гостей?

25. Охарактеризуйте основные типы «трудных гостей» («конкурент», «доминатор», Каковы этико-психологические принципы общения с данными психотипами?

26. Охарактеризуйте основные типы «трудных гостей» («миссионер», «антагонист»). Каковы этико-психологические принципы общения с данными психотипами?

27. Как с точки зрения этики сервисной деятельности должны учитываться национальные и культурные особенности клиентов (Европа)?

28. Как с точки зрения этики сервисной деятельности должны учитываться национальные и культурные особенности клиентов (США)?

29. Как с точки зрения этики сервисной деятельности должны учитываться национальные и культурные особенности клиентов (Юго-Восточная Азия)?

#### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется, если ответ студента характеризуется содержательностью, конкретностью, знанием основной и дополнительной литературы, рекомендуемой по теме, четкостью и логичностью изложения материала;
- оценка «хорошо» выставляется, если ответ студента характеризуется содержательностью, конкретностью, знанием литературы, но в нем отсутствует четкость изложения материала;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если ответ студента характеризуется содержательностью, но недостаточно конкретен и в нем отсутствует четкость изложения материала и знание литературы в требуемом объеме;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не может раскрыть содержание вопросов, не знает основной рекомендованной литературы.

#### Комплекет заданий для контрольной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

##### Вариант 1

###### 1. Дайте определение следующим понятиям:

этика, функции морали (ценностная, воспитательная), профессиональная этика, личное достоинство, служебный этикет

###### 2. Дайте развернутые ответы на вопросы:

- 2.1. Кратко охарактеризуйте сущность этики. Что представляет собой её предметное поле?
- 2.2. Объясните, что в содержательном отношении представляет собой профессиональный долг. В чем состоит сходство и отличие профессионального и морального долга?
- 2.3. Каковы основные нравственные нормы и требования, предъявляемые к агенту сервиса в сфере торговли? Как нормы профессиональной этики данного вида сервисной деятельности связаны с повышением её результативности? Перечислите основные моральные искушения в данном виде сервисной деятельности.

##### Вариант 2

###### 1. Дайте определение следующим понятиям:

мораль (нравственность), долг, профессионализм, моральное искушение, деловой этикет

###### 2. Дайте развернутые ответы на вопросы:

- 2.1. Кратко охарактеризуйте сущность морали. Сравните мораль с другими регулятивными системами (обычаем и правом).
- 2.2. Объясните, что представляет собой профессиональная честь? Как связаны представления о профессиональной чести с содержанием профессионального долга.
- 2.3. Охарактеризуйте этику сервисной деятельности. Объясните, как и почему этика сервиса неразрывно связана с системой норм и требований этикета?

##### Вариант 3

###### 1. Дайте определение следующим понятиям:

общественная регуляция, добро, деонтология (профессиональная), профессиональное выгорание, этический кодекс

###### 2. Дайте развернутые ответы на вопросы:

- 2.1. Кратко охарактеризуйте роль свободы в моральной деятельности индивида. Объясните, как связаны в моральной деятельности людей свобода и ответственность.
- 2.2. Объясните, что представляет собой профессиональная этика. Чем профессиональная этика отличается от общей этики?



с рекомендуемой литературой в ходе подготовки; термины правильно определены, отсутствуют путаница в основных концепциях; излагаемый материал оригинален, отсутствуют заимствования из интернет-источников;  
- оценка «хорошо» выставляется, если ответ студента характеризуется содержательностью, конкретностью, знанием литературы, отсутствием заимствования из интернет-источников, но в нем отсутствует четкость изложения материала;  
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если ответ студента характеризуется содержательностью, но недостаточно конкретен и в нем отсутствует четкость изложения материала и знание литературы в требуемом объеме;  
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не может раскрыть содержание вопроса, ответ скопирован из интернет-источников.

### Примерный перечень дискуссионных тем для круглого стола по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Мораль: система общественных догм или мотивация развития сервисной деятельности и её нравственных основ.
2. Профессиональная этика: перспективы развития сервисной деятельности и её нравственных основ.
3. «Профессиональный долг» и «Профессиональная честь»: устаревшие понятия или источник развития профессионального морального сознания?
4. Современный российский сервис и зарубежный опыт развития этики сервисной деятельности: точки соприкосновения.

### Тема круглого стола может быть скорректирована с учетом интересов студентов учебной группы.

### Программа проведения и/или методические рекомендации по подготовке и проведению

Программа круглого стола предполагает самостоятельную работу студентов по подготовке материалов для обсуждения в ходе круглого стола. Студенты самостоятельно выбирают тему исследования, согласовав ее с преподавателем. Результаты своего исследования студент представляет в форме доклада (выступления на круглом столе) и/или презентации в формате Power Point, обозначив проблематику исследования, задачи и способ их решения.

Регламент работы – 5–7 минут доклад, 7–10 минут прения.

### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется, если поставлена проблема исследования; сделаны выводы по исследуемой проблеме; обозначена авторская позиция; использовано не менее трех литературных источников; соблюдены требования к оформлению работы; грамотно составлена презентация;
- оценка «хорошо» выставляется, если поставлена проблема исследования; сделаны выводы по исследуемой проблеме; обозначена авторская позиция; использовано не менее трех литературных источников; доклады сопутствует качественная презентация; но не соблюдены требования к оформлению работы;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент не может четко сформулировать содержание проблемы; поставленные цели и задачи четко не соответствуют исследуемой проблематике; авторская позиция не обозначена, использовано менее трех литературных источников; докладу сопутствует презентация; но не соблюдены требования к оформлению работы;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не может раскрыть

2.3. Каковы основные нравственные нормы и требования в сфере туризма и гостеприимства? Как нормы профессиональной этики данного вида сервисной деятельности связаны с необходимостью бесконфликтного взаимодействия агента сервиса с представителями иных культур и цивилизаций?

### Вариант 4

#### 1. Дайте определение следующим понятиям:

свобода и ответственность, совесть, дилетантизм, трудовая мораль, этический комитет

#### 2. Дайте развернутые ответы на вопросы:

2.1. Кратко охарактеризуйте сущность добра и зла как понятий морального сознания.

Объясните, под влиянием каких факторов происходит изменение содержания данных понятий.

2.2. Объясните, что такое профессиональное выгорание? В чем заключается социальная и нравственная опасность данного явления?

2.3. Каковы основные нравственные нормы и требования в сфере индустрии красоты? Как нормы профессиональной этики данного вида сервисной деятельности связаны с необходимостью достижения высокой степени удовлетворенности клиента? Перечислите основные моральные искушения в данном виде сервисной деятельности.

### Вариант 5

#### 1. Дайте определение следующим понятиям:

Функции морали (регулятивная, гуманизирующая), зло, профессиональная мораль, профессиональная деформация, этикет (общий).

#### 2. Дайте развернутые ответы на вопросы:

2.1. Кратко охарактеризуйте сущность долга в его общезначимом понимании. Объясните, можно ли считать синонимами понятия «моральный долг» и «социальная обязанность».

2.2. Объясните, что такое профессиональный этический кодекс? Кто инициирует его создание и осуществляет контроль за исполнением его требований?

2.3. Каковы основные нравственные нормы и требования в сфере гарантийного обслуживания технических средств? Как нормы профессиональной этики данного вида сервисной деятельности отражают взаимосвязь профессионализма и нравственности? Что обуславливает повышенную ответственность агента сервиса в данном виде деятельности за результаты труда?

### Вариант 6

#### 1. Дайте определение следующим понятиям:

моральные понятия, моральная деятельность, профессиональный долг, корпоративная мораль, профессиональная честь

#### 2. Дайте развернутые ответы на вопросы:

2.1. Кратко охарактеризуйте специфику совести как механизма саморегуляции.

Объясните, что лежит в основе оценок, даваемых совестью человеческим помыслам и поступкам. Какой характер носят нравственные чувства, порождаемые совестью?

2.2. Объясните, что такое профессиональная деформация? Как профессиональная деформация проявляется в различных видах сервисной деятельности?

2.3. Как нормы и требования профессиональной этики сервиса способствуют предупреждению и разрешению конфликтов в данном виде деятельности? Почему знание психологии и умение распознавать психотипы клиентов сервиса повышает эффективность решения данной задачи?

### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется, если ответы отличаются полнотой, содержательностью, конкретностью и логичностью изложения; отчетливо заметна работа

содержание исследуемой проблемы; выводы по исследуемой проблеме отсутствуют; авторская позиция не обозначена; работа является плагиатом; требования к оформлению не соблюдены.

#### Темы рефератов по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Мораль как нормативно-регулятивная система
2. Гипотезы происхождения морали
3. Простые нормы нравственности и их историческая судьба (Декалог Моисея как их источник)
4. Любовь как основа христианской нравственности христианской (Нагорная проповедь Иисуса Христа как ее источник)
5. Своеобразие этики Корана
6. Буддизм: этика ненасилия
7. Конфуцианская этика и традиционализм китайского социума
8. Античная этика как отражение вариативности ценностно-мировоззренческих установок и их нравственного обоснования
9. Добро и зло как нравственные абсолюты и их бытийный аспект
10. Идея Долга в этике И. Канта
11. Феномен человеческой совести
12. Справедливость как этическая категория
13. Милосердие как нравственный принцип и его отражение в этической мысли
14. Понятие чести и достоинства (их эволюция в теории морали и истории нравов).
15. Профессионализм и нравственность (феномен профессиональной этики)
16. Профессиональные этические кодексы (цели и задачи)
17. Базовые понятия профессиональной этики: Профессиональный Долг и Профессиональная Честь
18. Роль личного достоинства в реализации принципов профессиональной этики
19. Этика делового общения: общие принципы и правила.
20. История развития этикета
21. Европейский этикет
22. Этикет стран Юго-Восточной Азии
23. Этикет в арабо-мусульманских странах
24. Роль этикетных форм поведения в системе социокультурных контактов
25. Роль речевого этикета в профессиональном общении
26. Имидж делового человека. Служебный дресс-код

#### Методические рекомендации по написанию, требованиям к оформлению

Реферат является одной из форм самостоятельной работы студентов. Написание реферата предполагает формулировку проблемы исследования, изучение литературных источников, анализ и описание различных точек зрения по проблеме, разработку и аргументацию собственной позиции автора.

#### Структура реферата:

##### Введение

Написание данного раздела включает постановку проблемы в рамках выбранной темы, обоснование актуальности темы, формулировку задач, которые предполагается решить в процессе исследования. Объем «Введения» составляет 1/10 часть работы.

##### Основная часть

В данном разделе раскрывается тема и решается основная проблема исследования. Основная часть разбирается на главы в соответствии с логикой изучения проблемы. Здесь последовательно раскрываются пункты плана, анализируются различные точки зрения на проблему, выдвигается позиция автора. В каждой главе должна решаться определенная задача, сформулированная во *Введении*, глава должна завершаться краткими выводами.

#### Заключение

В заключении подводятся итоги проделанной работы, делаются выводы по результатам исследования проблемы, делаются авторские обобщения с учетом рассмотренных точек зрения. Объем *Заключения* должен соответствовать объему *Введения*.

#### Список литературы

Список литературы приводится в конце работы в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5–2008 «Библиографическая ссылка». Список составляется в алфавитном порядке по фамилиям авторов. Иностранные источники указываются в конце списка.

В реферате могут содержаться **Приложения** в виде схем, графиков, таблиц и т.д. Приложения следует поместить в конце реферата.

#### Правила оформления реферата

1. Титульный лист. Необходимо указать название учебного заведения, название изучаемой дисциплины, тему, фамилию автора и руководителя исследовательской работы, место и год выполнения.

#### Титульный лист реферата

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра философии и культурологии

#### РЕФЕРАТ

по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»  
на тему «\_\_\_\_\_»

Автор:

ФИО студента  
группа  
номер зачетной книжки № \_\_\_\_\_

Преподаватель:

ученая степень, ученое звание  
ФИО преподавателя

Ростов-на-Дону, 201\_ \_

2. Содержание. Указывается название разделов и соответствующие им начальные страницы.

3. Введение.

4. Основная часть.



5. Заключение.

6. Список литературы

7. Приложения

Объем реферата не должен превышать 15-20 страниц для печатного варианта. Поля страницы: левое - 3 см., правое - 1,5 см., нижнее - 2 см., верхнее - 2 см. Текст печатается через 1,5 интервала. Текст набирается в текстовом редакторе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль. Каждая структурная часть реферата (введение, главная часть, заключение и т.д.) начинается с новой страницы. Номера страниц ставятся сверху в середине листа. На титульном листе номер не ставится.

При цитировании в ссылках необходимо указать фамилию, инициалы автора, место издания, год издания, номер тома, страницы. Ссылки на источник помещаются в конце реферата.

Сноски располагаются под чертой внизу страницы. Нумерация сносок является сквозной для всей работы.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется, если поставлена проблема исследования, сделаны выводы по исследуемой проблеме; обозначена авторская позиция; использовано не менее трех литературных источников; соблюдены требования к оформлению работы;

- оценка «хорошо» выставляется, если поставлена проблема исследования; сделаны выводы по исследуемой проблеме; обозначена авторская позиция; использовано не менее трех литературных источников; но не соблюдены требования к оформлению работы;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент не может четко сформулировать содержание проблемы; поставленные цели и задачи четко не соответствуют исследуемой проблематике; авторская позиция не обозначена, использовано менее трех литературных источников; но не соблюдены требования к оформлению работы;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не может раскрыть содержание исследуемой проблемы; выводы по исследуемой проблеме отсутствуют; авторская позиция не обозначена; работа является плагиатом; требования к оформлению не соблюдены.

#### **4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**


Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии. Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры Философии и  
культурологии  
Протокол № 9 от «11» мая 2018г.  
Зав.кафедрой  Палий И.Г..

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная этика и этикет»

Направление подготовки  
43.03.01 «Сервис»

Уровень образования  
бакалавриат

Составитель

к.ф.н., доцент Л.Л. Штофер



Ростов-на-Дону, 2018



Методические указания по освоению дисциплины «Профессиональная этика и этикет» адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются основные вопросы, связанные со становлением этического знания, развитием морали как социокультурного феномена, конкретизируются общие моральные требования применительно к специфике сервисной деятельности, рассматриваются нормы и правила поведения специалиста в области сервиса в различных видах сервисной деятельности, анализируются нравственные дилеммы, возникающие в рамках трудового процесса, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки теоретического осмысления морально-нравственных проблем, закладываются основы нравственно достойного поведения при осуществлении сервисной деятельности.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно выполнить домашние задания, рекомендованные преподавателем

при изучении тем курса.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством проведения контрольных мероприятий (контрольная работа или тестирование). В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить новые термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности размещение материалов курса в системе дистанционного обучения <http://do.rsue.ru>

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/>. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.