Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2026 08:53:49
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Профессиональная этика в сервисной деятельности

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик **Естественных наук и профессиональных коммуникаций**

Год набора **2025**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св/ву	з/у	сз	вв/ву
Зачетные единицы	**3**			**3**	**3**	**3**
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			8	8	8
– Лекционные (Л)	16			4	4	4
– Практические (ПЗ)	16			4	4	4
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	76			96	96	96
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)	+			+ (4)	+ (4)	+ (4)
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))						

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»» 2025 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел 4
Раздел 2. Тематический план 6
Раздел 3. Содержание дисциплины 7
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся 10
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся 11
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами) 14
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины 17
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии 18
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 20

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Профессиональная этика в сервисной деятельности»** входит в **Элективные дисциплины Б1.В.ДЭ.2** по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства»».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Дескрипторы Универсальных компетенций:

УК-3.1 Способен устанавливать межличностные и профессиональные контакты

УК-3.2 Способен развивать профессиональное общение, в том числе в команде, предупреждая конфликты в процессе социального взаимодействия

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **В/01.6** Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **В/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	**УК-3.1 Способен устанавливать межличностные и профессиональные контакты** **УК-3.2 Способен развивать профессиональное общение, в том числе в команде, предупреждая конфликты в процессе социального взаимодействия**	*Знание:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-1 УК- 3.1 Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии В/01.6 ИД-2 УК- 3.2 Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций В/02. **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-3 УК- 3.1 Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии В/01.6 ИД-4 УК- 3.2 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур В/02.6 *Умения* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-5 УК- 3.1 Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе В/01.6 ИД-6 УК- 3.2 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами В/02.6
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **В/01.6** Управление ресурсами департаментов		

(служб, отделов) гостиничного комплекса **В/03.6** Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **В/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания **В/03.6** Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания		**33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-7 УК- 3.1 Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе В/01.6 ИД-8 УК- 3.2 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами В/02.6 *Имеет навыки и (или) опыт:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-9 УК- 3.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам В/02.6 ИД-10 УК- 3.2 Организация контроля исполнения персоналом принятых решений В/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-11 УК- 3.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам В/02.6 ИД-12 УК- 3.2 Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон В/02.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки «43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства»»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1	Философия	Коммуникационный менеджмент
2	Социология и психология	

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства»»**;
- Учебного плана направления подготовки **«43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства»»** 2025 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Понятие этики. Социальное и культурное значение этики	14	2	2	12	ИД-1 УК- 3.1 ИД-2 УК- 3.2
2	Основные категории этики	20	2	4	14	ИД-3 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2
3	Понятие профессиональной этики	16	2		14	ИД-5 УК- 3.1 ИД-6 УК- 3.2
4	Культура профессиональной деятельности	18	4	2	12	ИД-7 УК- 3.1 ИД-8 УК- 3.2
5	Этика делового общения и служебный этикет	20	4	4	12	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10 УК- 3.2
6	Проблемы профессионально-нравственной деформации	18	2	4	12	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2
Вид промежуточной аттестации (Зачет)						
Итого		**108**	**16**	**16**	**76**	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Понятие этики. Социальное и культурное значение этики	18	2		16	ИД-1 УК- 3.1 ИД-2 УК- 3.2
2	Основные категории этики	16			16	ИД-3 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2
3	Понятие профессиональной этики	18	2		16	ИД-5 УК- 3.1 ИД-6 УК- 3.2
4	Культура профессиональной деятельности	18		2	16	ИД-7 УК- 3.1 ИД-8 УК- 3.2
5	Этика делового общения и служебный этикет	18		2	16	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10 УК- 3.2
6	Проблемы профессионально-нравственной деформации	16			16	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2
Вид промежуточной аттестации (Зачет)		**4**				
Итого		**108**	**4**	**4**	**96**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие этики. Социальное и культурное значение этики
Этика как наука и учебная дисциплина. Происхождение этики. Структура и виды современной этики. Цели и задачи этики. Социальное и культурное значение этики.
Мораль как предмет этики. Социальная сущность морали. Моральные нормы и принципы. Мораль и обычай. Мораль и традиция.
Моральная деятельность. Моральное измерение личности. Моральное измерение общества. Регулятивная, воспитательная, познавательная, оценочно-императивная, ориентирующая, мотивационная, коммуникативная, прогностическая функции морали.
Мораль и право. Формирование общественного правосознания. Мировоззрение как основа нравственно-правовой практики человека и общества. Роль этики в формировании мировоззрения человека.

Тема 2. Основные категории этики
Основные понятия морального сознания: добро и зло, справедливость, долг, совесть, достоинство, честь. Гуманизм, альтруизм, милосердие, коллективизм, справедливость как базовые нравственные принципы современного общества.

Тема 3. Понятие профессиональной этики
Происхождение и специфика профессиональной этики. Понятие профессиональной этики. Профессиональная этика как нравственный кодекс определенной профессии. Социально-исторические и культурные причины происхождения профессиональной этики. Основные виды профессиональной этики.
Профессиональная мораль как предмет профессиональной этики. Структура и свойства профессиональной морали. Понятия профессионального долга, профессиональной чести, профессиональной ответственности.
Соотношение профессиональной этики с общей теорией морали. Категории (нормативы) профессиональной этики и категории универсальной этики. Конкретизация общеморальных представлений в требованиях профессиональной морали.
Профессиональная этика как конкретизация общих нравственных принципов и норм применительно к особенностям профессиональной деятельности. Зависимость специфики профессиональной этики от социальных функций профессии.
Основные принципы профессиональной этики: беспристрастность, объективность, конфиденциальность, должное исполнение профессиональных обязанностей, честность, справедливость, отказ от несправедливого преимущества над другими, уважение права других быть самостоятельными, добровольное подчинение закону и др.
Социальные функции профессиональной этики: содействие успешному решению задач профессии; посредничество между интересами общества и интересами профессиональных групп населения; участие в согласовании интересов общества и личности; внедрение прогрессивных моральных ценностей в профессиональные отношения трудовой сферы общества.
Профессиональная этика и позитивный имидж профессии.
Профессиональные этические кодексы. Функции профессиональной этики и ее роль в жизни человека и общества. Развитие профессиональной этики в условиях постиндустриального общества.

Тема 4. Культура профессиональной деятельности экономиста, менеджера
Нравственная культура личности. Профессиональная деятельность и нравственная сущность профессионализма
Морально-психологические особенности личности. Морально-психологические знания и убеждения. Морально-психологические установки и ценностные ориентации. Моральные навыки и умения. Моральные привычки. Морально-психологические качества. Профессиональное

мастерство и его структура. Профессиональные знания. Профессиональные навыки. Профессиональные умения.

Тема 5. Этика делового общения и служебный этикет

Этика делового общения. Основные понятия, принципы и формы делового общения. Техника делового общения. Психология делового общения. Служебный этикет (этикетные правила делового общения).

Этика делового общения в повседневном профессиональном общении.

Этические требования к проведению деловых бесед, встреч, переговоров.

Тема 6. Проблемы профессионально-нравственной деформации

Понятие профессионально-нравственной деформации. Структура профессионально-нравственной деформации: деформация морального сознания, деформация профессиональной деятельности, деформация служебных отношений.

Причины возникновения профессионально-нравственной деформации. Основные признаки профессионально-нравственной деформации. Факторы, влияющие на устойчивость к профессионально-нравственной деформации.

Основные направления и способы профилактики и преодоления профессионально-нравственной деформации.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	**2**
ПЗ 1	Понятие этики. Социальное и культурное значение этики
ПЗ 2,3	Основные категории этики
ПЗ 4	Культура профессиональной деятельности
ПЗ 5,6	Этика делового общения и служебный этикет
ПЗ 7,8	Проблемы профессионально-нравственной деформации

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	**2**
ПЗ 1	Культура профессиональной деятельности
ПЗ 2	Этика делового общения и служебный этикет

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Понятие этики. Социальное и культурное значение этики	Л	Проблемное обучение	100
2	Основные категории этики	Л	Проблемное обучение	100
3	Культура профессиональной деятельности	Л	Проблемное обучение	100
4	Этика делового общения и служебный этикет	ПЗ	Мозговой штурм	100
Итого %				**22%**

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Этика делового общения и служебный этикет	ПЗ	Мозговой штурм	100
Итого %				**25%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Понятие этики. Социальное и культурное значение этики	1-6	1-6
2	Основные категории этики	7-8	1-6
3	Понятие профессиональной этики	9-13	1-6
4	Культура профессиональной деятельности	14	1-6
5	Этика делового общения и служебный этикет	15-18	1-6
6	Проблемы профессионально-нравственной деформации	19-21	1-6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Предмет и задачи этики.
2. История возникновения и развития этической мысли.
3. Мораль как предмет этики, ее особенности.
4. Сущность морали и ее основные функции.
5. Общая структура морали.
6. Общая характеристика принципов общественной морали.
7. Основные понятия и категории этики.
8. Добро и зло. Борьба с социальным злом как способ утверждения добра.
9. Понятие профессиональной этики.
10. Виды профессиональной этики.
11. Этика деловых отношений.
12. Этика деятельности организаций.
13. Управленческая этика.
14. Личная дисциплинированность.
15. Сущность и содержание служебного этикета.
16. Этика делового общения в повседневном профессиональном общении.
17. Культура речи.
18. Требования этикета к внешнему виду.
19. Причины возникновения профессионально-нравственной деформации.
20. Признаки и структура профессионально-нравственной деформации.
21. Основные направления профилактики профессионально-нравственной деформации.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств

Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Понятие этики. Социальное и культурное значение этики	ПО	УО	ПРВ	ИД-1 УК- 3.1 ИД-2 УК- 3.2
2	Основные категории этики	ПО	УО	ПРВ	ИД-3 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2
3	Понятие профессиональной этики	УО		ПРВ	ИД-5 УК- 3.1 ИД-6 УК- 3.2
4	Культура профессиональной деятельности	ПО	УО	ПРВ	ИД-7 УК- 3.1 ИД-8 УК- 3.2
5	Этика делового общения и служебный этикет	УО	МШ	ПРВ	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10 УК- 3.2
6	Проблемы профессионально-нравственной деформации	УО	УО	ПРВ	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Понятие этики. Социальное и культурное значение этики	ПО		ПРВ	ИД-1 УК- 3.1 ИД-2 УК- 3.2
2	Основные категории этики			ПРВ	ИД-3 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2
3	Понятие профессиональной этики	УО		ПРВ	ИД-5 УК- 3.1 ИД-6 УК- 3.2
4	Культура		УО	ПРВ	ИД-7 УК- 3.1

	профессиональной деятельности				ИД-8 УК- 3.2
5	Этика делового общения и служебный этикет		МШ	ПРВ	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10 УК- 3.2
6	Проблемы профессионально-нравственной деформации			ПРВ	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):
ПО – Проблемное обучение;
УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;
ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, конспектов;
МШ – Метод мозгового штурма.

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Тема 4. Культура профессиональной деятельности

Рекомендации по выполнению практических заданий:

1. Ознакомиться с содержанием лекции по теме, соответствующей теме практического занятия;
2. Найти в рекомендованных учебниках материал, относящийся к теме практического занятия;
3. Сформулировать понимание и представление о философских понятиях, категориях, имеющих отношение к теме практического занятия (в том числе проработав содержание глоссария);
4. Детализировать сущность вопроса, выносимого на практическое занятие, разделив его на составляющие понятия, проблемы, теории.
5. Раскрывая сущность вопроса, дать подробную характеристику категорий, понятий, проблем, теорий.
6. Сформулировать собственную позицию по данной проблеме (если это предусмотрено требованиями к содержанию практического задания или самой формулировкой вопроса).

Объем ответа по вопросу не должен превышать 3 страниц, шрифт TimesNewRoman,14 кегль, 1,5 интервал, абзацный отступ первой строки– 1,25, нумерация снизу посередине, все поля 2 см.

Выполните следующее задание:

Задание 1

Распределите ниже приведённые понятия, характеризующие взаимосвязь морали с другими формами общественного сознания (политикой, правом, религией, эстетикой, искусством), согласно приведённой после их перечисления таблице.

Сотрудничество, принуждение, смирение, законность, господство, достоинство, изящность, ожесточение, предрассудки, властолюбие, целесообразность, прогресс, патриотизм, милосердие, покаяние, санкция, клевета, репрессии, плюрализм, предписание, сострадание, идейность, музыкальность, предвзятость, филантропия, миролюбие, равенство, свобода, раскаяние, цинизм, доказательство, скептицизм, духовность, демагогия, классовость, вероломство, солидарность, вандализм, гарантия, обвинение, демократизм, интернационализм, корысть, терпимость, фанатизм, аскетизм, конформизм, тщеславие, коварность, безверие, признание, оправданность, конфликтность, агрессивность, равнодушие, лицемерие, страх,

гласность, уравновешенность, предательство, спекуляция, вымогательство, восхищение (картиной художника), подозрение, разногласие, доверие, благочестие, надменность, паразитизм, спесь, фетишизм (сверхъестественные свойства реальных предметов), покорность, тотемизм (сверхъестественные связи отдельных предметов), законы красоты, детерминированность, концепция, революционность, тенденция, мировоззрение, мотивировка, принуждение, судьба, правопорядок, настрой, легитимность, угнетение, порок, магия (связь с идеей сверхъестественного).

Схема выполнения задания

Морально-политические	Морально-правовые	Морально-религиозные	Морально-эстетические

Задание 2. Из нижеприведѐнных моральных категорий выберете понятия, которые характеризуют моральную норму деятельности человека, его моральные качества, моральные принципы и моральные идеалы, и запишите их столбиками в соответствующую составленную вами таблицу. Чертой подчеркните отрицательные моральные категории.

Гуманизм, бескорыстие, интернационализм, патриотизм, чуткость,

отзывчивость, трудолюбие, совесть, доброта, честность, доброжелательность, мужество, самоотверженность, взаимопомощь, честь, нравственный долг, моральная ответственность, товарищество, коллективизм, дисциплинированность, достоинство, справедливость, сознательность, человеколюбие, принципиальность, добросовестность, единство слова и дела, целеустремлѐнность, преданность делу, решительность, верность идеалу, аккуратность, скромность, инициативность, политическая бдительность, самоуважение, тактичность, самокритичность, вежливость, бережливость, галантность, великодушие, равнодушие, безответственность, расхлябанность, лживость, чѐрствость, беспринципность, приспособленчество, злость, конкуренция, иждивенчество, предательство, стяжательство, приобретательство, человеконенавистничество, упрямство, индивидуализм, эгоизм, самоуверенность, высокомерие, зависть, цинизм, карьеризм, трусость, бесхарактерность, агрессивность, неряшливость, беззастенчивость, грубость, лень, рационализм, настороженное недоверчивое отношение к людям, бахвальство (хвастовство), безынициативность (пассивность), лицемерие, уступчивость, мелочность, оптимизм, снисходительность, фальшь, брезгливость, постоянство, недовольство, сплочѐнность, солидарность, исполнительность, преданность, инертность, застенчивость, уважение, гордость, неприязнь, непримиримость (к врагам), откровение, тунеядство, зло, добро, порядочность, пренебрежение, верность, скрытность, ответственность, угроза, отмщение, долг, искренность, гнев, человечность, одобрение, самодовольство, престиж, посягательство, самолюбие, осторожность, благородство, стеснительность, стеснение, ложь, сконфуженность, измена, отвага, совместимость, презрение, терпимость, непримиримость, страх, стыд, безверие, неуверенность, отчуждѐнность, пассивность, привязанность, подлость, развязанность, откровенность, почитание, непоколебимость, доверие, удовлетворение, деликатность, предупредительность, простота, непринуждѐнность, страстность, щедрость, внимательность, кроткость, сочувствие, сострадание, сопереживание, зазнайство, самохвальство, надменность, спесивость, заносчивость, вспыльчивость, честолюбие.

Тема 5. Этика делового общения и служебный этикет

Задание 1. Вам Ваш руководитель поручил организовать и провести совещание по результатам работы организации или подразделения, в котором Вы работаете. Разработайте технологию проведения делового совещания.

Задание 2 : Составьте протокол совещания по выбранной Вами теме.

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Не предусмотрено

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету

1. Этика как наука: цели и задачи этики. Социальное и культурное значение этики.
2. Историческая эволюция этических учений.
3. Структура и виды современной этики.
4. Мораль как предмет этики. Социальная сущность морали.
5. Моральные нормы и принципы.
6. Моральное сознание и нравственная практика.
7. Функции морали.
8. Основные понятия морального сознания (добро и зло, справедливость, долг, совесть, достоинство, честь).
9. Базовые нравственные принципы современного общества (гуманизм, альтруизм, милосердие, коллективизм, справедливость).
10. Понятие профессиональной этики. Социально-исторические и культурные причины происхождения профессиональной этики.
11. Социальные функции профессиональной этики.
12. Основные виды профессиональной этики. Зависимость специфики профессиональной этики от социальных функций профессии.
13. Соотношение профессиональной этики с общей теорией морали. Категории (нормативы) профессиональной этики и категории универсальной этики.
14. Основные принципы профессиональной этики (беспристрастность, объективность, конфиденциальность, должное исполнение профессиональных обязанностей, честность, справедливость, отказ от несправедливого преимущества над другими, уважение права других быть самостоятельными, добровольное подчинение закону и др.).
15. Профессиональные этические кодексы.
16. Соотношение общих (для всех видов профессиональной этики) и специфических требований и норм в профессиональной этики.
17. Принципы этики.
18. Этика делового общения: основные принципы и формы делового общения.
19. Служебный этикет.
20. Понятие профессионально-нравственной деформации: основные признаки и причины.
21. Структура профессионально-нравственной деформации.
22. Основные направления и способы профилактики и преодоления профессионально-нравственной деформации.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ*. Совокупность необходимых профессиональных знаний, умений, навыков и профессионально-важных качеств личности называется:
а) профессиональной мобильностью
б) профессиональной направленностью
в) профессиональной компетентностью
г) профессиональной деформацией
Правильный ответ: в)

2. *Укажите правильную последовательность*, по хронологическому порядку (учитывая их периоды жизни) имена крупнейших философов-этиков:
А) Ф. Ницше

Б) Б. Спиноза
В) Марк Аврелий
Г) Сократ
Правильный ответ: 1 –г), 4-а), 2-в), 3-б)

3. *Прочитайте текст, вставьте недостающее и запишите ответ с маленькой буквы.*
Мировоззрение - это системное и целостное представление о мире и месте человека в нем, об отношении _____ к окружающей его действительности и самому себе, выражающееся в основных жизненных позициях людей, их убеждениях, идеалах, принципах и ценностных ориентациях.
Правильный ответ: человека

4. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с большой буквы.*
_____ — категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях.
Правильный ответ: Долг

5. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ*
Мораль определяется уровнем
1) технического развития
2) общественного и индивидуального сознания
3) благосостояния населения
4) материальных потребностей населения

Правильный ответ: 2)

6. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ*
Традиции – это
1) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
2) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
3) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
4) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

Правильный ответ: 4)

7. Прочитайте текст и выберите один правильный ответ
Категории этики представляют собой ...
1) основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали
2) общую и особенную часть этической науки
3) понятия этической науки, которые не отражают существенные элементы морали
4) все понятия и термины этической науки

Правильный ответ: 1)

8. *Укажите правильную последовательность.* Расположите в хронологической последовательности этапы развития этики:
а) средневековая этика
б) современная этика
в) античная этика
г) этика Нового времени

Правильный ответ: в) а) г) б)

9. *Укажите правильное соответствие* понятий и их определений

1. совесть	а) категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях
2. добро	б) категория этики отражает особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества
3. долг	в) Категория этики, объединяющая все, что имеет положительное, гуманное значение, служащее отграничению нравственного от безнравственного, противостоящего злу
4. Ответственность	г) Категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения

Правильные ответы: 1-г) 4-а) 2-в) 3-б)

10. *Прочитайте текст и запишите ответ с маленькой буквой*. Совокупность необходимых профессиональных знаний, умений, навыков и профессионально-важных качеств личности называется:

Правильный ответ: профессиональной компетентностью **(или профессиональная компетентность)** *(ответ студента может быть представлен в интерпретации, эквивалентной приведенному правильному ответу)*

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. Гурьянова, Т. Н. Профессиональная этика : учебное пособие / Т. Н. Гурьянова, М. И. Надеева. — Казань : Издательство КНИТУ, 2020. — 156 с. — ISBN 978-5-7882-2873-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/121033.html
2. Чиликин, А. Н. Профессиональная этика : курс лекций / А. Н. Чиликин, И. А. Чиликина. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021. — 64 с. — ISBN 978-5-00175-100-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/120907.html
3. Плотникова А.Л., Родионова О.Г. Профессиональная этика [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Самара: Самарский юридический институт ФСИН России, 2019. - 120 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog/document?id=302995
4. Чёрный С.П., Савин А.П. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Железногорск: ФГБОУ ВО Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2020. - 239 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog/document?id=365969

7.2. Дополнительная литература

5. Гонтарь, О. П. Профессиональная этика : учебное пособие / О. П. Гонтарь, С. П. Романова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-7638-4120-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/100094.html
6. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/98611.html

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Портал «Гуманитарное образование» http://www.humanities.edu.ru/
2. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
3. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» http://school-collection.edu.ru/
4. Справочно-информационная система Консультатнт Плюс [Электронный ресурс] – http://www.consultant.ru/
5. Справочно-информационная система Гарант Плюс [Электронный ресурс] – http://www.garant.ru/
6. Программное обеспечение для проведения конференций

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Профессиональная этика в сервисной деятельности»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3 личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- Программное обеспечение для проведения конференций.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины «Профессиональная этика в сервисной деятельности» включает в себя следующие виды работ: проработка материалов лекционных занятий, подготовка к семинарским занятиям, самостоятельное изучение дисциплины (тех ее разделов, которые не были затронуты на лекциях и семинарах). Контроль знаний обучающихся осуществляется в форме: проверки конспектов лекций, устного опроса на лекционных и семинарских занятиях, тематического тестирования СРО и Итоговое тестирование.

Цель семинарского занятия – развитие самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся.

Задачи семинарского занятия:

– закрепление, углубление и расширение знаний обучающихся по соответствующей учебной дисциплине;

– формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем;

– совершенствование способностей по аргументации обучающихся своей точки зрения, а также по доказательству и (или) опровержению других суждений;

– демонстрация обучающимися достигнутого уровня теоретической подготовки;

– формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

Функции семинарского занятия:

– познавательная – если занятие хорошо подготовлено, в процессе обсуждения на семинаре конкретных проблем вырисовываются их новые аспекты, углубляется их обоснование, выдвигаются положения, не привлекшие ранее внимания обучающихся. Даже само углубление знаний, движение мысли от сущности первого порядка к сущности второго порядка сообщают знаниям обучающихся более осмысленное и прочное содержание, поднимают их на более высокую ступень.

– развивающая;

– воспитательная – вытекает из его познавательной функции, что свойственно всему учебному процессу;

– контрольная.

Виды семинарских занятий по дисциплине «Профессиональная этика»:

1. **семинар-дискуссия**, проводимый с целью выявления мнения обучающихся группы по определенным вопросам курса;
2. **проблемный семинар** после прохождения некоторой темы, на котором предполагается решение проблемных ситуаций по ней на базе полученных знаний. Перед изучением раздела курса преподаватель предлагает обсудить проблемы, связанные с содержанием данного раздела, темы. Накануне обучающиеся получают задание отобрать, сформулировать и объяснить проблемы. Во время семинара в условиях групповой дискуссии проводится обсуждение проблем. Метод проблемного семинара позволяет выявить уровень знаний обучающихся в данной области и сформировать стойкий интерес к изучаемому разделу учебного курса;

Форма проведения семинарских занятий по дисциплине «Профессиональная этика»: смешанная форма с элементами различных форм проведения (развернутая беседа на основании плана; устный опрос обучающихся по вопросам плана семинара).

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Профессиональная этика в сервисной деятельности

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Попандопуло Ольга Александровна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)