

Документ: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 09.07.2026 12:46:50
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Логинова Е. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Руководитель предприятия питания", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 281н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - Сформировать у обучающихся систему знаний, умений и навыков в области профессиональной этики и этикета, необходимых для эффективного контроля и оценки деятельности персонала предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, а также для обеспечения высокого уровня сервиса и корпоративной культуры

Задачи изучения дисциплины:

- Изучить теоретические основы профессиональной этики и этикета, включая исторические аспекты, базовые понятия, принципы и корпоративные стандарты обслуживания в сфере гостеприимства;
- Сформировать умение применять критерии профессиональной этики для контроля деятельности персонала контактной зоны, выявления и анализа этических нарушений в процессе обслуживания гостей и клиентов;
- Освоить эффективные коммуникативные стратегии и техники делового общения, необходимые для проведения контрольных мероприятий, консультирования сотрудников и разрешения конфликтных ситуаций;
- Развить навыки управления корпоративной культурой через внедрение этических норм и стандартов этикета, направленных на повышение качества сервиса и формирование позитивного имиджа предприятия;
- Сформировать способность учитывать этнические, конфессиональные, социальные и культурные особенности потребителей и персонала при осуществлении контрольных функций, обеспечивая недискриминационный и инклюзивный подход в профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-3.1/Зн1 Нормативно-правовые и корпоративные акты, регламентирующие этические нормы и стандарты поведения персонала предприятий питания

ПК-3.1/Зн2 Критерии и показатели оценки качества обслуживания с позиций профессиональной этики и этикета для контроля деятельности сотрудников ресторанов, баров и служб питания

ПК-3.1/Зн3 Типичные этические нарушения и конфликтогенные факторы в процессе обслуживания на предприятиях питания, а также методы их профилактики и устранения

Уметь:

ПК-3.1/Ум1 Применять критерии профессиональной этики и этикета для контроля соблюдения стандартов обслуживания персоналом предприятий питания

ПК-3.1/Ум2 Выявлять, анализировать и объективно оценивать этические аспекты деятельности сотрудников при проведении контрольных мероприятий (включая проверки, тайный гость)

ПК-3.1/Ум3 Разрабатывать предложения и рекомендации по устранению выявленных этических нарушений и повышению уровня сервисной культуры на основе результатов контроля

Владеть:

- ПК-3.1/Нв1 Методами контроля и оценки деятельности персонала предприятий питания на основе критериев профессиональной этики и этикета
- ПК-3.1/Нв2 Навыками конструктивной обратной связи и деловой коммуникации с сотрудниками по вопросам соблюдения этических норм и стандартов обслуживания
- ПК-3.1/Нв3 Технологиями профилактики и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе контроля и оценки качества сервиса на предприятиях питания

ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Знать:

- ПК-4.1/Зн1 Нормативно-правовые и корпоративные акты, регламентирующие этические нормы и стандарты поведения персонала гостиничных комплексов
- ПК-4.1/Зн2 Критерии и показатели оценки качества обслуживания с позиций профессиональной этики и этикета для контроля деятельности служб приема и размещения, обслуживания номеров и других департаментов гостиницы
- ПК-4.1/Зн3 Особенности межкультурной и социальной коммуникации, которые необходимо учитывать при контроле за соблюдением этических норм при обслуживании различных категорий гостей

Уметь:

- ПК-4.1/Ум1 Применять критерии профессиональной этики и этикета для контроля соблюдения стандартов обслуживания персоналом департаментов гостиничного комплекса
- ПК-4.1/Ум2 Выявлять, анализировать и объективно оценивать этические аспекты деятельности сотрудников гостиницы при проведении контрольных мероприятий (включая проверки, тайный гость)
- ПК-4.1/Ум3 Разрабатывать предложения и рекомендации по устранению выявленных этических нарушений и повышению уровня сервисной культуры на основе результатов контроля

Владеть:

- ПК-4.1/Нв1 Методами контроля и оценки деятельности персонала департаментов гостиничного комплекса на основе критериев профессиональной этики и этикета
- ПК-4.1/Нв2 Навыками конструктивной обратной связи и деловой коммуникации с сотрудниками гостиницы по вопросам соблюдения этических норм и стандартов обслуживания
- ПК-4.1/Нв3 Технологиями профилактики и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе контроля и оценки качества сервиса в гостиничном комплексе

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Профессиональная этика и этикет» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 7.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Управление качеством	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Закупки и особенности работы с поставщиками, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе
ПК-4 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: сервисная практика, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Управление качеством, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Седьмой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет

Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18
-------	-----	---	---	---	---	------	-------	----

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы профессиональной этики и этикета в гостиничном и ресторанном бизнесе	90	2	2	85,85
Тема 1.1. Профессиональная этика как основа контроля качества сервиса и управления персоналом	42,07	1	1	40
Тема 1.2. Профессиональный этикет в системе контроля качества и управления репутацией предприятия	47,93	1	1	45,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Теоретические основы профессиональной этики и этикета в гостиничном и ресторанном бизнесе	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Теоретические основы профессиональной этики и этикета в гостиничном и ресторанном бизнесе Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	

1	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Какое из перечисленных положений является ключевым критерием профессиональной этики при контроле деятельности персонала предприятия питания?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внешняя привлекательность сотрудника 2. Соблюдение корпоративных стандартов обслуживания и этических норм поведения 3. Скорость выполнения заказов без учета качества обслуживания 4. Умение использовать профессиональную терминологию 5. Наличие высшего профильного образования 	ПК-3
	<p>Ответ: 2</p>	
2	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Что в первую очередь должен оценивать руководитель при контроле работы официанта в ресторане с позиций профессиональной этики?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знание иностранных языков 2. Соблюдение правил вербального и невербального этикета в общении с гостями 3. Физическую выносливость в период пиковых нагрузок 4. Скорость подачи блюд без учета качества сервиса 5. Умение работать с кассовым аппаратом 	ПК-3
	<p>Ответ: 2</p>	
3	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Какой документ является основой для контроля этического поведения персонала предприятия питания?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Должностная инструкция сотрудника 2. Трудовой кодекс РФ 3. Корпоративный этический кодекс предприятия 4. Санитарные нормы и правила (СанПиН) 5. Штатное расписание 	ПК-3
	<p>Ответ: 3</p>	
4	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Какие нарушения профессиональной этики наиболее часто подлежат контролю в деятельности персонала предприятий питания?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Грубость и неуважительное отношение к гостям 2. Отсутствие форменной одежды 3. Невозможность предложить гостю альтернативное блюдо 4. Незнание состава блюд 5. Несвоевременный выход на рабочую смену 	ПК-3
	<p>Ответ: 1</p>	
5	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>При контроле деятельности персонала предприятия питания оценка соблюдения этических норм должна быть:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Субъективной и основанной на личных предпочтениях руководителя 2. Объективной и основанной на единых корпоративных стандартах 3. Строго формальной и документальной 4. Осуществляемой только с привлечением сторонних экспертов 5. Проводимой исключительно раз в год 	ПК-3
	<p>Ответ: 2</p>	
6	<p>Установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между критерием контроля этического поведения персонала предприятия питания и его содержанием.</p> <p>А. Культура речи сотрудника Б. Этика поведения в контактной зоне В. Конфиденциальность информации Г. Профессиональная компетентность</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вежливое и терпеливое отношение к любым гостям 2. Отсутствие жаргонизмов, соблюдение норм делового общения 3. Знание меню, умение рекомендовать блюда и напитки 4. Недопустимость разглашения данных о посетителях и заказах 	ПК-3
	<p>Ответ: А-2, Б-1, В-4, Г-3</p>	
7	<p>Установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между типичным этическим нарушением на предприятии питания и его последствиями для бизнеса.</p> <p>А. Грубое общение официанта с гостем Б. Распространение сплетен о коллегах В. Несоблюдение санитарно-гигиенических норм Г. Игнорирование жалоб и обратной связи гостей</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Снижение лояльности и повторных обращений клиентов 2. Нарушение трудовой дисциплины и конфликты внутри коллектива 3. Угроза безопасности производства и жизни посетителей 4. Ухудшение корпоративного климата и снижение эффективности работы 	ПК-3
	<p>Ответ: А-1, Б-4, В-3, Г-1</p>	

8	<p>Установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между методом контроля персонала предприятия питания и его характеристикой.</p> <p>А. «Тайный гость»</p> <p>Б. Периодический мониторинг</p> <p>В. Анализ обратной связи гостей</p> <p>Г. Внезапная проверка</p> <ol style="list-style-type: none"> Ежедневная проверка выполнения стандартов обслуживания Оценка со стороны специально обученного человека, проверяющего этические нормы работы персонала Изучение устных и письменных отзывов о качестве обслуживания и соблюдении этикета Неожиданное контрольное мероприятие, позволяющее оценить работу сотрудников в реальных условиях 	ПК-3
	<p>Ответ: А-2, Б-1, В-3, Г-4</p>	
9	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Определите правильную последовательность действий руководителя при выявлении этического нарушения со стороны персонала предприятия питания.</p> <ol style="list-style-type: none"> Проведение разъяснительной беседы и напоминание о стандартах Выявление и фиксация факта нарушения в ходе контроля Применение мер дисциплинарного воздействия в соответствии с регламентом (при систематических нарушениях) Анализ причин нарушения и его влияния на качество сервиса 	ПК-3
	<p>Ответ: 2, 4, 1, 3</p>	
10	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Определите правильную последовательность этапов контроля соблюдения этических норм персоналом предприятия питания.</p> <ol style="list-style-type: none"> Сопоставление фактического поведения сотрудников с требованиями этического кодекса Разработка рекомендаций по устранению нарушений и повышению уровня этической культуры Оценка уровня соблюдения этических норм на основе утвержденных критериев Определение ключевых критериев профессиональной этики для контроля деятельности персонала 	ПК-3
	<p>Ответ: 4, 3, 1, 2</p>	
11	<p>Развернутый ответ</p> <p>Какие критерии профессиональной этики должен применять руководитель при контроле деятельности персонала предприятия питания? Назовите не менее трех критериев и раскройте их содержание.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Руководитель должен применять следующие критерии профессиональной этики при контроле:</p> <ol style="list-style-type: none"> Вежливость и доброжелательность — соблюдение норм общения с гостями, использование приветствий и благодарностей. Честность и порядочность — исключение обмана, манипуляций и навязывания услуг гостям. Культура речи — отсутствие грубости, профессиональной лексики, соблюдение норм делового этикета. Конфиденциальность — неразглашение персональных данных и информации о заказах гостей. 	
12	<p>Развернутый ответ</p> <p>Перечислите методы контроля этического поведения персонала предприятия питания, которые должен использовать руководитель, и кратко охарактеризуйте каждый из них.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Руководитель должен использовать следующие методы контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> Наблюдение — визуальный контроль за работой сотрудников в процессе обслуживания гостей. «Тайный гость» — оценка работы персонала и соблюдения этических норм с привлечением специально обученных лиц. Анализ обратной связи гостей — изучение отзывов, записей в книге жалоб и предложений, опросов посетителей. Внезапные проверки — неожиданный контроль работы сотрудников в реальных условиях. Мониторинг исполнения стандартов — регулярная проверка соблюдения корпоративных правил и этических норм. 	
13	<p>Развернутый ответ</p> <p>Каковы последствия систематического нарушения персоналом предприятия питания норм профессиональной этики для бизнеса? Укажите не менее четырех последствий.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Систематическое нарушение персоналом норм профессиональной этики может привести к следующим последствиям:</p> <ol style="list-style-type: none"> Снижение лояльности клиентов и уменьшение повторных обращений. Потеря деловой репутации предприятия и формирование негативного имиджа. Снижение доходов из-за оттока посетителей и уменьшения среднего чека. Рост текучести кадров из-за плохого морально-психологического климата в коллективе. Увеличение количества конфликтных ситуаций и жалоб со стороны гостей. Повышение затрат на подбор, обучение и адаптацию новых сотрудников. 	

14	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Какое из перечисленных требований профессионального этикета является ключевым для контроля работы службы приема и размещения гостиницы?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Умение быстро заселять гостей независимо от качества обслуживания 2. Соблюдение стандартов приветствия, общения и прощания с гостями 3. Знание иностранного языка для общения с иностранными гостями 4. Умение работать с программным обеспечением для бронирования 5. Наличие опыта работы в гостиничной сфере не менее трех лет 	ПК-4
	<p>Ответ: 2</p>	
15	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>При контроле работы службы горничных гостиницы руководитель в первую очередь должен обращать внимание на:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Скорость уборки номеров 2. Соблюдение этикета при взаимодействии с гостями (стук, приветствие, уважение к личному пространству) 3. Количество использованных чистящих средств 4. Исправность уборочного оборудования 5. График работы сотрудников 	ПК-4
	<p>Ответ: 2</p>	
16	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Какие критерии профессионального этикета являются обязательными для контроля консьерж-службы гостиницы?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Глубокое знание города и туристических достопримечательностей 2. Отсутствие навязчивости при рекомендации услуг, уважение к выбору гостя 3. Умение развлекать гостей 4. Знание нескольких иностранных языков 5. Наличие связей в туристическом бизнесе 	ПК-4
	<p>Ответ: 2</p>	
17	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>При контроле деятельности персонала гостиницы руководитель должен оценивать соблюдение этических норм с учетом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Личных симпатий к каждому сотруднику 2. Межкультурных, социальных и возрастных особенностей гостей 3. Только официальных стандартов обслуживания 4. Пожеланий руководства вышестоящей организации 5. Собственных представлений о вежливости 	ПК-4
	<p>Ответ: 2</p>	
18	<p>Выбор одного правильного ответа</p> <p>Какое из перечисленных нарушений профессионального этикета персоналом гостиницы наиболее критично для имиджа предприятия?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ошибка в оформлении документов при заселении 2. Грубость, пренебрежительное отношение к запросам и жалобам гостя 3. Несвоевременное информирование администратора о выезде гостя 4. Отказ в предоставлении дополнительных услуг в ночное время 5. Служебный разговор на повышенных тонах в зоне ресепшн 	ПК-4
	<p>Ответ: 2</p>	
19	<p>Установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между департаментом (службой) гостиничного комплекса и ключевым требованием профессионального этикета при контроле его работы.</p> <p>А. Служба приема и размещения (ресепшн)</p> <p>Б. Служба горничных</p> <p>В. Служба консьержей</p> <p>Г. Служба портье (багажа)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение конфиденциальности при работе с багажом и личными вещами гостей 2. Правила приветствия, стука в номер, уважение к личному пространству гостя 3. Корректное и доброжелательное общение при регистрации, решении вопросов и обработке жалоб 4. Рекомендация услуг и информации без навязчивости, уважение выбора гостя 	ПК-4
	<p>Ответ: А-3, Б-2, В-4, Г-1</p>	
20	<p>Установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между методом контроля персонала гостиницы и его предназначением.</p> <p>А. Оценка по стандартам «Mystery Guest»</p> <p>Б. Анализ отзывов гостей (на сайтах, в соцсетях)</p> <p>В. Контроль исполнения стандартов</p> <p>Г. Внезапная проверка служб гостиницы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сбор информации о соблюдении этических норм через жалобы, благодарности и опросы 2. Выявление нарушений этикета в условиях реальной рабочей ситуации 3. Оценка работы персонала с позиций профессионального этикета без его ведома 4. Регулярная проверка соблюдения корпоративных правил общения и поведения с гостями 	ПК-4
	<p>Ответ: А-3, Б-1, В-4, Г-2</p>	

21	<p>Установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между типичным нарушением профессионального этикета в гостинице и категорией гостей, для которой оно наиболее критично.</p> <p>А. Игнорирование возрастных особенностей при обслуживании Б. Отсутствие внимания к культурным и религиозным особенностям В. Несоблюдение конфиденциальности личной информации Г. Невнимание к физическим ограничениям гостя</p> <p>1. Иностранцы туристы, не владеющие русским языком 2. Гости с ограниченными возможностями здоровья 3. Пожилые люди и семьи с детьми 4. VIP-гости и деловые путешественники</p> <p>Ответ: А-3, Б-1, В-4, Г-2</p>	ПК-4
22	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Определите правильную последовательность действий руководителя при контроле соблюдения профессионального этикета в гостиничном комплексе.</p> <p>1. Оценка фактического поведения сотрудников на соответствие требованиям этикета 2. Разработка мероприятий по повышению уровня этической культуры персонала 3. Сравнение результатов с установленными корпоративными стандартами 4. Выявление нарушений и анализ причин их возникновения</p> <p>Ответ: 1, 4, 3, 2</p>	ПК-4
23	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Установите правильную последовательность этапов проведения контроля профессионального этикета методом «Тайный гость» в гостинице.</p> <p>1. Составление отчета и предоставление рекомендаций по улучшению сервиса 2. Сбор и анализ данных, полученных в ходе проверки 3. Разработка сценария и критериев проверки для тайного гостя 4. Проведение проверки и фиксация нарушений этикетных норм</p> <p>Ответ: 3, 4, 2, 1</p>	ПК-4
24	<p>Развернутый ответ</p> <p>Какие критерии профессионального этикета должен применять руководитель гостиничного комплекса при контроле работы службы приема и размещения (ресепшн)? Укажите не менее четырех критериев и раскройте их содержание.</p> <p>Ответ: Руководитель должен применять следующие критерии профессионального этикета при контроле работы ресепшн:</p> <p>1. Приветствие и прощание — обязательное использование стандартных фраз приветствия, представление себя, прощание с пожеланием хорошего дня. 2. Визуальный и речевой контакт — поддержание доброжелательного взгляда, улыбки, корректного тона в процессе общения с гостем. 3. Культура речи — использование официально-вежливого стиля общения, отсутствие жаргонизмов, грамотность речи при заселении и выписке гостя. 4. Конфиденциальность — неразглашение личной информации гостя (номер комнаты, данные документа) третьим лицам. 5. Решение проблем и конфликтов — корректное реагирование на жалобы, предложение альтернативных вариантов, сохранение спокойного тона.</p>	ПК-4
25	<p>Развернутый ответ</p> <p>Какие последствия для гостиничного бизнеса возникают при игнорировании контроля за соблюдением профессионального этикета персоналом? Назовите не менее четырех последствий.</p> <p>Ответ: Игнорирование контроля за соблюдением профессионального этикета персоналом может привести к следующим последствиям для гостиничного бизнеса:</p> <p>1. Падение уровня сервиса и снижение качества обслуживания. 2. Ухудшение репутации гостиницы и снижение рейтинга на туристических площадках, что влияет на узнаваемость и лояльность гостей. 3. Снижение загрузки и доходов из-за нежелания гостей возвращаться и рекомендуемости среди других потенциальных посетителей. 4. Рост числа конфликтов и жалоб гостей, требующих дополнительных ресурсов для их урегулирования. 5. Ухудшение корпоративной культуры: сотрудники теряют уважение и доверие к руководству, снижается трудовая дисциплина. 6. Повышение текучести кадров среди наиболее квалифицированных сотрудников, которые не хотят работать в неблагоприятной среде.</p>	ПК-4

26	<p>Установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между элементом профессиональной этики персонала предприятия питания и способом его контроля руководителем.</p> <p>А. Соблюдение норм вежливости при общении с гостями Б. Культура внешнего вида сотрудника В. Корректность при приеме заказов и рекомендации блюд Г. Соблюдение конфиденциальности информации о гостях</p> <p>1. Проверка наличия и состояния форменной одежды, аккуратности прически и макияжа 2. Оценка умения задавать уточняющие вопросы, фиксировать особые пожелания, предлагать альтернативы 3. Наблюдение за использованием приветствий, благодарностей, извинений в процессе обслуживания 4. Контроль за неразглашением данных о составе заказа, предпочтениях и личной информации посетителей</p>	ПК-3
	<p>Ответ: А-3, Б-1, В-2, Г-4</p>	
27	<p>Развернутый ответ</p> <p>Опишите алгоритм проведения контроля профессиональной этики персонала предприятия питания методом «Тайный гость». Какие аспекты этического поведения сотрудников подлежат оценке в рамках данного метода?</p>	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Алгоритм проведения контроля методом «Тайный гость» включает следующие этапы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка сценария проверки — определение целей, критериев оценки, выбор тайного гостя. 2. Проведение проверки — тайный гость посещает предприятие, взаимодействует с персоналом, фиксирует нарушения этических норм. 3. Оценка результатов — анализ собранных данных, выставление оценок по каждому критерию. 4. Подготовка отчета — оформление выводов и рекомендаций по улучшению этической культуры персонала. 5. Доведение результатов до персонала и руководителей, разработка плана мероприятий по устранению нарушений. <p>В рамках метода «Тайный гость» подлежат оценке следующие аспекты этического поведения сотрудников:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Культура приветствия и прощания с гостем. 2. Умение вежливо и корректно отвечать на вопросы и просьбы. 3. Соблюдение норм делового этикета в процессе обслуживания. 4. Отсутствие фамильярности, грубости, пренебрежительного тона. 5. Способность корректно реагировать на замечания и жалобы гостя. 6. Сохранение конфиденциальности при обсуждении заказов и личной информации. 	
28	<p>Развернутый ответ</p> <p>Разработайте критерии оценки профессионального этикета для контроля работы службы бронирования гостиницы. Укажите не менее четырех критериев и раскройте их содержание.</p>	ПК-4
	<p>Ответ:</p> <p>Критерии оценки профессионального этикета для контроля работы службы бронирования гостиницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этикет телефонного общения — использование стандартных фраз приветствия, представление себя и отеля, корректное завершение разговора, исключение длительных пауз и небрежной речи. 2. Культура деловой переписки — грамотное оформление электронных писем, соблюдение правил официально-делового стиля, оперативность ответа на запросы гостей. 3. Корректность при обработке запросов — уважительное отношение к выбору гостя, предложение альтернатив без навязчивости, точность в передаче информации о ценах, сроках и условиях бронирования. 4. Конфиденциальность — неразглашение личной информации гостя, данных банковских карт, истории бронирования и особых предпочтений третьим лицам. 5. Стрессоустойчивость и доброжелательность — сохранение вежливого и спокойного тона при работе с раздраженными или требовательными гостями, корректное решение конфликтных ситуаций. 	
29	<p>Развернутый ответ</p> <p>Перечислите и охарактеризуйте методы контроля соблюдения профессионального этикета в гостиничном комплексе, которые должен применять руководитель для оценки работы персонала департаментов.</p>	ПК-4

	<p>Ответ:</p> <p>Руководитель гостиничного комплекса должен применять следующие методы контроля соблюдения профессионального этикета:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Наблюдение — визуальный и аудиальный контроль за работой сотрудников в процессе обслуживания гостей в реальном времени, оценка вербального и невербального поведения. 2. «Тайный гость» (Mystery Guest) — оценка работы персонала с позиций профессионального этикета специально обученным человеком, действующим под видом обычного гостя. 3. Анализ обратной связи гостей — изучение устных и письменных отзывов, жалоб, благодарностей, опросов, записей в книге отзывов и предложений для выявления нарушений этикета. 4. Контроль исполнения стандартов — регулярная проверка соблюдения корпоративных правил общения, поведения и внешнего вида персонала в соответствии с утвержденными стандартами. 5. Внезапные проверки — неожиданное контрольное мероприятие, позволяющее оценить работу сотрудников в реальных условиях без предварительной подготовки. 6. Анализ записей видеонаблюдения — изучение видеоматериалов для оценки невербального поведения сотрудников и соблюдения этикетных норм в контактной зоне. 7. Проверка деловой переписки — контроль соблюдения этикета в электронных письмах, мессенджерах и официальных документах. 8. 	
30	<p>Развернутый ответ</p> <p>Какие особенности профессионального этикета необходимо учитывать руководителю при контроле работы персонала гостиницы с иностранными гостями? Назовите не менее четырех особенностей и раскройте их содержание.</p>	ПК-4
	<p>Ответ:</p> <p>При контроле работы персонала гостиницы с иностранными гостями руководитель должен учитывать следующие особенности профессионального этикета:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Языковая компетентность — сотрудники должны владеть английским языком на уровне, достаточном для приветствия, регистрации, ответа на основные вопросы и решения проблем гостя. 2. Учет культурных различий — персонал должен знать и соблюдать особенности этикета разных стран, например, правила приветствия, допустимую дистанцию, формы обращения (по имени, по фамилии). 3. Учет религиозных и национальных традиций — сотрудники должны проявлять уважение к религиозным праздникам, пищевым ограничениям, правилам поведения (например, в мусульманских странах, при обслуживании гостей из Израиля). 4. Невербальный этикет — персонал должен учитывать культурные особенности жестов, мимики, зрительного контакта, дистанции при общении, чтобы избежать недопонимания и конфликтов. 5. Толерантность и отсутствие стереотипов — сотрудники не должны допускать проявлений дискриминации, предвзятости, шовинизма по отношению к иностранным гостям. 6. Информированность о стране пребывания гостя — персонал должен проявлять интерес к культуре и традициям гостя, избегая навязывания стереотипов и клише. 	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет седьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Дать развернутый ответ на вопрос</p> <p>Дайте определение профессиональной этики персонала предприятия питания</p>	<p>Ответ:</p> <p>Профессиональная этика персонала предприятия питания — это система моральных принципов, норм и правил поведения, регулирующих отношения между сотрудниками и гостями, а также внутри коллектива, основанная на уважении, честности, доброжелательности и ответственности за качество обслуживания</p>	ПК-3
2	<p>Дать развернутый ответ на вопрос</p> <p>Перечислите основные критерии профессиональной этики, которые должен контролировать руководитель предприятия питания</p>	<p>Ответ:</p> <p>Руководитель предприятия питания должен контролировать вежливость и доброжелательность в общении с гостями, культуру речи, конфиденциальность информации, соблюдение корпоративного дресс-кода, честность и порядочность сотрудников, а также стрессоустойчивость в конфликтных ситуациях</p>	ПК-3
3	<p>Дать развернутый ответ на вопрос</p> <p>В чем заключается сущность корпоративного этического кодекса предприятия питания?</p>	<p>Ответ:</p> <p>Корпоративный этический кодекс предприятия питания — это внутренний нормативный документ, фиксирующий стандарты поведения сотрудников, правила общения с гостями, требования к внешнему виду, нормы конфиденциальности и ответственности за их нарушение, который служит основой для контроля этического поведения персонала</p>	ПК-3
4	<p>Дать развернутый ответ на вопрос</p> <p>Какие методы контроля этического поведения персонала предприятия питания должен использовать руководитель?</p>		ПК-3

	<p>Ответ: Руководитель должен использовать наблюдение, метод «тайный гость», анализ обратной связи гостей, внезапные проверки и мониторинг исполнения стандартов для контроля этического поведения персонала предприятия питания</p>	
5	<p>Дать развернутый ответ на вопрос В чем заключается сущность метода «тайный гость» при контроле профессиональной этики на предприятии питания?</p> <p>Ответ: Метод «тайный гость» предполагает оценку работы персонала и соблюдения этических норм специально обученным человеком, действующим под видом обычного посетителя, без ведома сотрудников, что позволяет получить объективную картину реального уровня обслуживания</p>	ПК-3
6	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какова роль анализа обратной связи гостей в контроле этического поведения персонала предприятия питания?</p> <p>Ответ: Анализ обратной связи гостей позволяет руководителю выявить нарушения этических норм, оценить качество обслуживания с позиций посетителей, определить проблемные зоны в работе персонала и разработать меры по устранению недостатков</p>	ПК-3
7	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Каковы основные последствия грубого нарушения профессиональной этики персоналом предприятия питания?</p> <p>Ответ: Грубое нарушение профессиональной этики персоналом приводит к снижению лояльности гостей, потере деловой репутации предприятия, уменьшению доходов из-за оттока посетителей, а также к росту конфликтных ситуаций и жалоб</p>	ПК-3
8	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какие элементы культуры речи подлежат контролю при оценке профессиональной этики сотрудников предприятия питания?</p> <p>Ответ: При оценке культуры речи контролируются отсутствие грубости, жаргонизмов и нецензурной лексики, соблюдение норм делового общения, использование стандартных фраз приветствия, благодарности и прощания, а также грамотность и корректность в общении с гостями</p>	ПК-3
9	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Почему конфиденциальность информации является важным критерием профессиональной этики на предприятии питания?</p> <p>Ответ: Конфиденциальность информации является важным критерием профессиональной этики, поскольку разглашение данных о заказах, предпочтениях и личной информации гостей подрывает доверие посетителей, нарушает их права и наносит ущерб деловой репутации предприятия</p>	ПК-3
10	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Как руководитель должен реагировать на выявление систематических нарушений профессиональной этики со стороны сотрудника предприятия питания?</p> <p>Ответ: При выявлении систематических нарушений руководитель должен провести разъяснительную беседу, напомнить о корпоративных стандартах, при необходимости применить меры дисциплинарного воздействия в соответствии с регламентом, а также организовать дополнительное обучение сотрудника правилам профессиональной этики</p>	ПК-3
11	<p>Дать развернутый ответ на вопрос В чем заключается роль дресс-кода в системе контроля профессиональной этики персонала предприятия питания?</p> <p>Ответ: Дресс-код является элементом профессиональной этики, который формирует имидж предприятия и доверие гостей, поэтому руководитель должен контролировать соблюдение форменной одежды, аккуратность и опрятность внешнего вида сотрудников как показатель их дисциплины и уважения к гостям</p>	ПК-3
12	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какие критерии профессиональной этики должен применять руководитель при контроле работы официанта?</p> <p>Ответ: При контроле работы официанта руководитель должен оценивать вежливость и доброжелательность в общении с гостями, соблюдение правил вербального и невербального этикета, умение корректно принимать заказы и рекомендовать блюда, конфиденциальность информации о гостях и их предпочтениях, а также стрессоустойчивость в конфликтных ситуациях</p>	ПК-3
13	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Каков алгоритм действий руководителя при выявлении этического нарушения со стороны персонала предприятия питания?</p> <p>Ответ: Руководитель должен выявить и зафиксировать факт нарушения, проанализировать причины и оценить его влияние на качество обслуживания, провести разъяснительную беседу с сотрудником, при систематических нарушениях применить меры дисциплинарного воздействия в соответствии с внутренним регламентом</p>	ПК-3
14	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Как стрессоустойчивость персонала влияет на соблюдение профессиональной этики на предприятии питания?</p>	ПК-3

	<p>Ответ: Стрессоустойчивость позволяет сотруднику сохранять доброжелательность, корректность и профессионализм в конфликтных и стрессовых ситуациях, что является важным показателем профессиональной этики, подлежащим контролю со стороны руководителя</p>	
15	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какие меры должен предпринимать руководитель для профилактики нарушений профессиональной этики на предприятии питания?</p> <p>Ответ: Для профилактики нарушений профессиональной этики руководитель должен проводить регулярные инструктажи и обучение персонала, внедрять и актуализировать корпоративный этический кодекс, осуществлять систематический контроль, поощрять соблюдение этических норм и оперативно реагировать на выявленные нарушения.</p>	ПК-3
16	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Дайте определение профессионального этикета персонала гостиничного комплекса</p> <p>Ответ: Профессиональный этикет персонала гостиничного комплекса — это совокупность правил поведения, общения и внешнего вида сотрудников, обеспечивающих уважительное и корректное обслуживание гостей и формирующих позитивный имидж гостиницы</p>	ПК-4
17	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Перечислите основные критерии профессионального этикета, подлежащие контролю руководителя гостиницы</p> <p>Ответ: Руководитель гостиницы должен контролировать культуру общения и приветствия, соблюдение дресс-кода, конфиденциальность личной информации гостей, корректность разрешения конфликтов, а также учет межкультурных, возрастных и социальных особенностей гостей</p>	ПК-4
18	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какие особенности контроля профессионального этикета в службе приема и размещения гостиницы?</p> <p>Ответ: При контроле службы приема и размещения руководитель оценивает соблюдение стандартов приветствия, доброжелательность и корректность при регистрации, обработке запросов и жалоб, конфиденциальность личной информации гостя, а также умение работать с разными категориями гостей с учетом их культурных и возрастных особенностей</p>	ПК-4
19	<p>Дать развернутый ответ на вопрос В чем заключается специфика контроля профессионального этикета службы горничных гостиницы?</p> <p>Ответ: При контроле службы горничных руководитель оценивает соблюдение правил стука в номер, корректное приветствие гостя, уважение к личному пространству и вещам гостя, а также доброжелательность и тактичность при взаимодействии с проживающими</p>	ПК-4
20	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какие критерии профессионального этикета должен контролировать руководитель при оценке работы консьерж-службы?</p> <p>Ответ: Руководитель должен контролировать доброжелательность и готовность помочь гостю, отсутствие навязчивости при рекомендации услуг и информации, уважение к выбору гостя, а также корректное и конфиденциальное общение</p>	ПК-4
21	<p>Дать развернутый ответ на вопрос В чем заключается особенность контроля профессионального этикета при обслуживании иностранных гостей гостиницы?</p> <p>Ответ: При контроле обслуживания иностранных гостей руководитель оценивает языковую компетентность персонала, учет культурных, религиозных и национальных особенностей, соблюдение международных норм этикета, а также отсутствие дискриминационных проявлений и стереотипов в общении</p>	ПК-4
22	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Почему конфиденциальность является ключевым критерием профессионального этикета в гостинице?</p> <p>Ответ: Конфиденциальность является ключевым критерием профессионального этикета, поскольку неразглашение личной информации гостя, данных о номере, платежах и особых предпочтениях обеспечивает безопасность и комфорт гостя, а также формирует доверие к гостинице</p>	ПК-4
23	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какие методы контроля профессионального этикета наиболее эффективны в гостиничном комплексе?</p> <p>Ответ: Наиболее эффективными методами контроля профессионального этикета в гостиничном комплексе являются метод «тайный гость» для объективной оценки работы персонала, анализ отзывов гостей, внезапные проверки и систематический мониторинг исполнения стандартов обслуживания</p>	ПК-4
24	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Каковы последствия грубого нарушения профессионального этикета персоналом гостиницы?</p> <p>Ответ: Грубое нарушение профессионального этикета персоналом гостиницы приводит к падению уровня сервиса, снижению рейтинга и ухудшению репутации гостиницы, потере лояльности гостей, снижению доходов и загрузки, а также к росту конфликтов и жалоб</p>	ПК-4
25	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какие особенности профессионального этикета должны учитываться при обслуживании гостей с ограниченными возможностями здоровья?</p>	ПК-4

	<p>Ответ: При обслуживании гостей с ограниченными возможностями здоровья персонал должен проявлять особую тактичность, терпение и готовность оказать помощь, учитывать физические ограничения гостя, использовать корректную и недискриминационную лексику, а также соблюдать все стандарты доступной среды</p>	
26	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Как руководитель должен контролировать соблюдение профессионального этикета в службе бронирования гостиницы?</p> <p>Ответ: При контроле службы бронирования руководитель оценивает соблюдение этикета телефонного общения, культуры деловой переписки, оперативность и корректность ответов на запросы, конфиденциальность данных гостей, а также доброжелательность и отсутствие навязчивости при предложении услуг</p>	ПК-4
27	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какие меры должен предпринимать руководитель гостиницы при выявлении грубого нарушения профессионального этикета сотрудником в отношении гостя?</p> <p>Ответ: Руководитель гостиницы должен незамедлительно провести разъяснительную беседу с сотрудником, напомнить о корпоративных стандартах, принести извинения гостю, при необходимости применить меры дисциплинарного воздействия в соответствии с регламентом и организовать дополнительное обучение персонала правилам профессионального этикета</p>	ПК-4
28	<p>Дать развернутый ответ на вопрос В чем заключается связь между соблюдением профессионального этикета и лояльностью гостей гостиницы?</p> <p>Ответ: Соблюдение профессионального этикета напрямую влияет на лояльность гостей, поскольку вежливое, корректное и уважительное обслуживание формирует положительные эмоции, повышает уровень доверия и желание рекомендовать гостиницу, что способствует повторным обращениям и росту доходов</p>	ПК-4
29	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какие элементы деловой переписки подлежат контролю при оценке профессионального этикета персонала гостиницы?</p> <p>Ответ: При контроле деловой переписки оцениваются грамотность и корректность формулировок, соблюдение официально-делового стиля, обязательное использование приветствия и прощания, оперативность ответа, а также конфиденциальность информации о гостях и условиях бронирования</p>	ПК-4
30	<p>Дать развернутый ответ на вопрос Какова роль профессионального этикета в формировании корпоративной культуры гостиничного комплекса?</p> <p>Ответ: Профессиональный этикет является основой корпоративной культуры гостиничного комплекса, поскольку единые стандарты поведения, общения и внешнего вида сотрудников создают позитивный имидж предприятия, укрепляют командный дух, повышают эффективность работы и обеспечивают качественное обслуживание гостей</p>	ПК-4

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Индикатор достижения компетенции: ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60

Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40
-----------------	------------------------	------

Компетенция: ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Индикатор достижения компетенции: ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика: учебник для вузов / Т. А. Алексина. - Москва: Юрайт, 2026. - 384 с - 978-5-534-06659-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598447> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Золотухина, Е. В. Этика: учебник для вузов / Е. В. Золотухина. - 5-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 375 с - 978-5-534-09215-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586927> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. - Москва: Юрайт, 2026. - 110 с - 978-5-534-16812-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583818> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
4. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, А. В. Брега, Г. В. Брега, В. В. Кафтан, В. В. Тимохин; В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.. - 7-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 376 с - 978-5-534-16811-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582581> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
5. Гуревич, П. С. Этика: учебник для вузов / П. С. Гуревич. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 516 с - 978-5-534-17483-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598435> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Лазутина, Г. В. Профессиональная этика журналиста: учебник и практикум для вузов / Г. В. Лазутина, И. Денисова. - 5-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 241 с - 978-5-534-15481-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582860> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Протанская, Е. С. Профессиональная этика психолога: учебник и практикум для вузов / Е. С. Протанская, С. В. Семенова, О. В. Ходаковская. - Москва: Юрайт, 2026. - 225 с - 978-5-534-16666-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583467> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Этика государственной и муниципальной службы: учебник для вузов / Е. Д. Богатырев, А. М. Беляев, С. Г. Еремин, С. Е. Прокофьев. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 289 с - 978-5-534-19226-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584109> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

4. Спивак, В. А. Деловая этика: учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. - Москва: Юрайт, 2026. - 463 с - 978-5-534-11895-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583325> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

5. Этика: учебник для вузов / А. А. Гусейнов, А. Г. Гаджикурбанов, А. В. Прокофьев [и др.] - Москва: Юрайт, 2026. - 460 с - 978-5-534-01075-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582609> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

6. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для вузов / Н. Ю. Родыгина. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 380 с - 978-5-534-19387-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/590550> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

7. Скворцов, А. А. Этика: учебник и практикум для вузов / А. А. Скворцов. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 255 с - 978-5-534-21590-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582565> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 392 с - 978-5-534-16726-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582546> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

9. Константинов, В. В. Профессиональная этика. Тесты: учебник для вузов / В. В. Константинов. - Москва: Юрайт, 2026. - 23 с - 978-5-534-14154-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588431> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

Ресурсы «Интернет»

1. <http://www.pravo.gov.ru/ips/> - Информационно-правовая система «Законодательство России»

2. <https://culture.gov.ru/> - Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России)

3. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»

4. <https://www.rusprofile.ru/> - Система комплексного анализа рынков и компаний (СКАР) / Rusprofile

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. МойОфис;
2. Microsoft PowerPoint;
3. Google Chrome;
4. Yandex;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения