

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 10.07.2025 14:04:45

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.ДЭ.05.01 Профессиональная этика и этикет

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2025

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Профессиональная этика и этикет входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Профессиональная этика и этикет в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-3	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторике с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	54.15/1.5
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	35.85/1
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной	

программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Профессиональная этика и этикет представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Понятие профессиональной этики	8	18			15.00	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Понятие профессионального этикета	10	18			20.85	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
	Контроль	18					
	Итого	18	36	0.15		35.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Понятие профессиональной этики	лекция	Основы профессиональной этики: понятие и принципы
		лекция	Этические нормы и кодексы в различных профессиях
		лекция	Этика делового общения и коммуникации
		лекция	Современные вызовы профессиональной этики
2.	Понятие профессионального этикета	лекция	Основы профессионального этикета: понятие и принципы
		лекция	Внешний вид и деловой имидж в профессиональной среде
		лекция	Этикет делового общения и коммуникаций
		лекция	Особенности профессионального этикета в различных сферах деятельности
		лекция	Современные тенденции и цифровой этикет в профессиях

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Понятие профессиональной этики	практическое занятие	Анализ реальных кейсов нарушений профессиональной этики
		практическое занятие	Разработка корпоративного кодекса профессиональной этики
		практическое занятие	Ролевые игры: разрешение этических дилемм в профессиональной среде
		практическое занятие	Тренинг по этике делового общения и коммуникации
		практическое занятие	Практикум по ведению этичной деловой переписки
		практическое занятие	Разбор конфликтных ситуаций с позиций профессиональной этики
		практическое занятие	Семинар по этическим аспектам цифровизации профессий
		практическое занятие	Практическое занятие по межкультурной профессиональной этике
		практическое занятие	Деловая игра: принятие решений в сложных этических ситуациях
2.	Понятие профессионального этикета	практическое занятие	Практикум по нормам делового дресс-кода (разбор кейсов, составление рекомендаций)
		практическое занятие	Тренинг по речевому этикету (отработка профессиональных формул общения, телефонных переговоров)
		практическое занятие	Деловая игра "Этикет деловых встреч" (правила знакомств, рассадки, вручения визиток)
		практическое занятие	Мастер-класс по невербальному этикету (жесты, дистанция, мимика в профессиональном общении)
		практическое занятие	Кейс-стади "Нарушения этикета" (разбор реальных ситуаций из разных профессий)
		практическое занятие	Практикум по цифровому этикету (нормы общения в мессенджерах, email-переписке, Zoom)
		практическое занятие	Ролевая игра "Межкультурный профессиональный этикет" (особенности международного общения)
		практическое занятие	Тренинг "Этикет руководителя и подчинённого" (отработка субординации, обратной связи)
		практическое занятие	Создание чек-листов по этикету (разработка памяток для разных профессий)

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых

игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Понятие профессиональной этики	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Понятие профессионального этикета	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10698-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566365>

2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564010>

Дополнительная литература

1. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128>

2. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559688>.

Литература для самостоятельного изучения

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563044>

2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563085>

3. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561165>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

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 СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

оборудования	
--------------	--

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Профессиональная этика и этикет:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Подготовка презентации	+
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторике с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей
Пороговый	-основные понятия и функции контактных	-применять стандартные формы обслуживания в	-базовыми навыками обслуживания – оформление

	служб в сервисных предприятиях. -базовые принципы организации работы в контактной зоне (вежливость, внимательность, соблюдение стандартов обслуживания). -простые технологии взаимодействия с потребителями (приветствие, ответы на стандартные вопросы, обработка жалоб по шаблону). -основные нормы деловой этики (уважение, корректность, нейтралитет). -общие принципы коммуникации с разными группами потребителей (без углубления в культурные и социальные особенности).	контактной зоне (прием заказов, консультации, обработка простых запросов). -следовать установленным правилам и регламентам сервиса предприятия. - вежливо и корректно общаться с потребителями, соблюдая нормы делового этикета. -учитывать базовые потребности разных групп клиентов (например, доступность услуг для людей с ограниченными возможностями). -работать с типовыми возражениями и жалобами по заранее подготовленным алгоритмам.	заказов, обработка стандартных запросов, работа с кассой или CRM-системой. -элементарными техниками консультирования – предоставление информации о продукте/услуге по готовым шаблонам. -навыками вежливого общения – соблюдение норм этикета, использование стандартных фраз приветствия и прощания. -умением работать с типовыми возражениями – ответы на частые вопросы клиентов по инструкции. -базовым учетом потребностей разных групп – например, предложение альтернативных способов оплаты для пожилых людей.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	-структуру и особенности работы контактных служб в различных сервисных предприятиях (торговля, гостиницы, call-центры и др.). -методы организации рабочего пространства контактной зоны (эргономика, зонирование, доступность для потребителей). -технологии эффективного общения (активное слушание, техники постановки вопросов, управление эмоциями в диалоге). -основы конфликтологии в сервисе (типы конфликтов, способы деэскалации). -особенности деловой риторики (структура убедительной речи,	-адаптировать формы и методы обслуживания под разные виды сервиса (торговля, гостиничный бизнес, общественное питание и др.). -использовать техники активного слушания и эмпатии для выявления потребностей клиентов. -гибко согласовывать объем и условия сервиса в рамках политики предприятия (скидки, дополнительные услуги, индивидуальные решения). -учитывать социальные и культурные особенности потребителей при обслуживании (например, национальные традиции, религиозные ограничения). -применять простые методы разрешения	-гибкими технологиями консультирования – подбор услуг под индивидуальные запросы, аргументация выгодных решений. -навыками активного слушания и эмпатии – выявление скрытых потребностей клиента через вопросы. -методами формирования сервисного предложения – комбинирование услуг, upsell & cross-sell (допродажи). техниками работы с возражениями – разбор сложных ситуаций без шаблонных ответов. -основами кросс-культурного общения – учет национальных/религиозных особенностей при обслуживании. -навыками работы в конфликтных ситуациях – деэскалация напряженности,

	аргументация). -базовые культурные и социальные особенности взаимодействия с разными группами потребителей (этика общения с пожилыми людьми, клиентами с ограниченными возможностями и др.).	конфликтов и предотвращения эскалации. -работать с CRM-системами и другими инструментами учета клиентских запросов.	поиск компромиссов. -базовым анализом клиентской базы – сегментация по простым критериям (возраст, частота обращений).
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	-углубленные теории обслуживания (модели SERQUAL, принципы "клиентоцентричности"). -современные технологии автоматизации контактных служб (CRM-системы, чат-боты, мультиканальное обслуживание). -продвинутое техники ведения переговоров и работы с возражениями. -психологические аспекты взаимодействия (типы личности, невербальная коммуникация, эмоциональный интеллект). -углубленные знания межкультурной коммуникации (национальные, религиозные, гендерные особенности поведения потребителей). -методы анализа и повышения качества обслуживания (обратная связь, тайный покупатель, NPS-оценка). - основы медиации и работы с агрессивными или сложными клиентами	-разрабатывать и внедрять индивидуальные программы обслуживания для разных сегментов потребителей. -анализировать и прогнозировать потребности клиентов на основе социальных и культурных трендов. -эффективно вести переговоры с клиентами, в том числе в сложных и нестандартных ситуациях. -учитывать требования государственной социальной политики при формировании сервисных предложений (например, льготы для определенных групп населения). -применять кросс-культурные коммуникативные стратегии для работы с иностранными гостями и мультикультурной аудиторией. -обучать и консультировать коллег по вопросам эффективного взаимодействия в контактной зоне. -использовать данные обратной связи и маркетинговых исследований для совершенствования сервиса.	-экспертным консультированием – помощь в сложных/нестандартных запросах (например, подбор индивидуального тура или бизнес-решения). -навыками проектирования сервисных процессов – адаптация форм и объемов услуг под целевую аудиторию (например, разработка VIP-обслуживания). -продвинутыми коммуникативными техниками – НЛП-методики (в рамках этики), переговоры с требовательными клиентами. -управлением лояльностью – программы поощрения, работа с постоянными клиентами. -глубокой аналитикой потребительских групп – прогнозирование спроса, выявление трендов. -навыками менторства – обучение новых сотрудников, составление инструкций по обслуживанию. -инструментами оценки качества сервиса – проведение опросов, работа с NPS, внедрение улучшений.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Понятие профессиональной этики	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование Подготовка презентации	Зачет
2.	Понятие профессионального этикета	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование Подготовка презентации	Зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Понятие профессиональной этики	1. Общие темы (базовый уровень) Что такое профессиональная этика? Основные принципы и значение.
	Отличие профессиональной этики от общечеловеческой морали.
	История развития профессиональной этики в сервисной деятельности.
	Роль этики в формировании доверия клиентов.
	Основные этические дилеммы в работе с потребителями.
	2. Специализированные темы (углубленный уровень) Этика делового общения: вербальные и невербальные аспекты.
	Конфликты интересов в сервисной сфере и способы их разрешения.
	Профессиональная этика в цифровую эпоху: работа в соцсетях и мессенджерах.
	Культурные и религиозные особенности в профессиональной этике.
	Этика работы с персональными данными клиентов (GDPR, защита конфиденциальности).
	3. Прикладные и отраслевые темы (практико-ориентированные) Этика обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе.
	Профессиональная этика в медицинском и SPA-сервисе.
	Этика продаж: как избежать манипуляций и давления на клиента.

	Особенности этики в работе с клиентами с ограниченными возможностями. Этика общения с агрессивными или недовольными клиентами. 4. Современные вызовы и дискуссионные темы Искусственный интеллект и профессиональная этика: новые вызовы. Можно ли быть этичным в жесткой конкурентной среде? Профессиональное выгорание и его влияние на этику поведения. Гендерные аспекты в профессиональной этике сервиса. Формирование корпоративной этики: миссия, ценности, кодексы поведения.
Понятие профессионального этикета	1. Базовые принципы профессионального этикета Сущность и значение профессионального этикета в сервисной деятельности Отличия профессионального этикета от светского и делового Основные нормы и правила профессионального этикета Историческое развитие профессионального этикета в сфере услуг Роль этикета в формировании корпоративной культуры 2. Практика профессионального этикета Вербальный этикет: правила деловой речи и коммуникации Невербальный этикет: жесты, мимика, дистанция в профессиональном общении Этикет деловой переписки и электронной коммуникации Телефонный этикет: нормы общения по телефону и в call-центрах Этикет видеосвязи (Zoom, Skype и другие платформы) 3. Отраслевые особенности профессионального этикета Этикет в гостиничном бизнесе: стандарты обслуживания гостей Ресторанный этикет: правила обслуживания клиентов Медицинский этикет: особенности общения с пациентами Банковский этикет: нормы работы с клиентами Торговый этикет: правила поведения продавцов и консультантов 4. Специальные аспекты профессионального этикета Этикет общения с клиентами разных возрастных групп Гендерные аспекты профессионального этикета

	Межкультурный этикет в международном сервисе Этикет работы с трудными клиентами Этикет в кризисных и конфликтных ситуациях 5. Современные тенденции и проблемы профессионального этикета Влияние цифровизации на профессиональный этикет Этикет в социальных сетях и мессенджерах Проблемы соблюдения этикета в условиях мультикультурной среды Этика и этикет в условиях удаленной работы Будущее профессионального этикета: новые вызовы и тенденции
--	---

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Понятие профессиональной этики	1. Теоретические основы профессиональной этики Дайте определение профессиональной этики. Чем она отличается от общечеловеческой морали? Назовите основные принципы профессиональной этики в сервисной деятельности. Каковы исторические предпосылки возникновения профессиональной этики? Как профессиональная этика связана с корпоративной культурой предприятия? В чем заключается значение профессиональной этики для работников контактных служб? 2. Принципы и нормы профессиональной этики Перечислите основные нормы профессиональной этики в общении с клиентами. Какие этические требования предъявляются к внешнему виду и поведению сотрудника сервисной сферы? Как профессиональная этика регулирует конфликтные ситуации с клиентами? Что такое конфиденциальность в профессиональной этике? Приведите примеры. Каковы последствия нарушения профессиональной этики для работника и компании? 3. Этические проблемы и дилеммы в профессиональной деятельности Опишите типичные этические дилеммы, возникающие в сервисной сфере. Как следует поступать, если требования клиента противоречат политике компании?

	Допустима ли ложь во благо в профессиональной деятельности? Аргументируйте ответ. Как профессиональная этика регулирует вопросы получения подарков и вознаграждений от клиентов? Что делать, если коллега нарушает нормы профессиональной этики? 4. Профессиональная этика и межкультурное взаимодействие Какие особенности профессиональной этики существуют при работе с иностранными клиентами? Как учитывать религиозные и культурные традиции клиентов в сервисной деятельности? Какие этические нормы важно соблюдать при общении с клиентами с ограниченными возможностями? В чем заключаются гендерные аспекты профессиональной этики? Как избежать культурных недоразумений в международном сервисе? 5. Современные вызовы профессиональной этики Как цифровизация и социальные сети влияют на профессиональную этику? Какие этические проблемы возникают при использовании искусственного интеллекта в сервисе? Как профессиональная этика регулирует удаленную работу с клиентами? Каковы этические аспекты обработки персональных данных клиентов? Какие новые тенденции в профессиональной этике вы можете назвать?
Понятие профессионального этикета	1. Основы профессионального этикета Дайте определение профессионального этикета. Чем он отличается от бытового этикета? Назовите три основных принципа профессионального этикета. Как профессиональный этикет связан с корпоративной культурой организации? Почему соблюдение профессионального этикета особенно важно в сервисных профессиях? Какие исторические этапы развития профессионального этикета вы можете назвать? 2. Внешний вид и поведение Каковы основные требования профессионального этикета к внешнему виду сотрудника? Как следует вести себя сотруднику в рабочем помещении согласно нормам этикета?

	Какие правила этикета существуют относительно парфюма и аксессуаров на работе? Как профессиональный этикет регулирует вопросы личного пространства на рабочем месте? Какие жесты считаются недопустимыми в профессиональном общении? 3. Вербальная и невербальная коммуникация Назовите основные правила речевого этикета в профессиональной среде. Какие фразы следует избегать в общении с клиентами? Как правильно представляться и представлять коллег согласно профессиональному этикету? Какое значение имеет тон голоса в профессиональном общении? Опишите допустимую дистанцию при общении с клиентами в разных ситуациях. 4. Деловая переписка и электронная коммуникация Каковы основные правила оформления делового письма? Как следует подписывать электронные письма согласно профессиональному этикету? Какие правила этикета существуют для общения в рабочих чатах? Как профессиональный этикет регулирует время ответа на электронные сообщения? Какие эмодзи допустимы в профессиональной переписке? 5. Особые ситуации и отраслевой этикет Какие правила этикета существуют при проведении деловых встреч? Как правильно вести себя на корпоративных мероприятиях? Каковы особенности ресторанного этикета для сотрудников сферы обслуживания? Как следует общаться с разгневанным клиентом согласно профессиональному этикету? Какие существуют гендерные аспекты профессионального этикета? 6. Современные вызовы профессионального этикета Как изменился профессиональный этикет с развитием цифровых технологий? Какие новые правила этикета появились в условиях удаленной работы? Как профессиональный этикет регулирует общение в социальных сетях?
--	---

	Какие проблемы современного профессионального этикета вы считаете наиболее актуальными? Как, по вашему мнению, будет развиваться профессиональный этикет в будущем?
--	---

Тематика презентаций

Раздел дисциплины	Темы
Понятие профессиональной этики	"Что такое профессиональная этика? Основные принципы и значение"
	Определение и сущность
	Отличие от общечеловеческой морали
	Роль в профессиональной деятельности
	"История развития профессиональной этики"
	Античные истоки
	Формирование в Средние века и Новое время
	Современные тенденции
	"Ключевые принципы профессиональной этики"
	Ответственность, честность, конфиденциальность
	Уважение к клиенту и коллегам
	Объективность и беспристрастность
	2. Практическое применение профессиональной этики
	"Этические нормы в общении с клиентами"
	Правила вежливости и эмпатии
	Работа с возражениями и жалобами
	Конфликтные ситуации и их разрешение
	"Профессиональная этика в цифровую эпоху"
	Этикет деловой переписки
	Социальные сети и мессенджеры
	Конфиденциальность данных
	"Этические дилеммы в профессии"
	Конфликт личных и профессиональных ценностей
	Проблема "ложь во благо"

	Вопросы взяточничества и подарков 3. Отраслевые аспекты профессиональной этики "Этика в медицине: принципы и вызовы" Клятва Гиппократа Врачебная тайна Современные биоэтические проблемы "Профессиональная этика в бизнесе и финансах" Корпоративная социальная ответственность Инсайдерская информация Этика переговоров "Этика в образовании и науке" Авторское право и плагиат Отношения "преподаватель-студент" Ответственность за распространение знаний 4. Современные вызовы и тенденции "Искусственный интеллект и профессиональная этика" Этические риски автоматизации Ответственность за алгоритмические решения Проблема цифрового неравенства "Кросс-культурная профессиональная этика" Национальные и религиозные особенности Гендерные аспекты Работа в международных командах "Профессиональная этика будущего" Новые профессии – новые этические нормы Влияние глобализации Прогнозы и рекомендации 5. Интерактивные и креативные форматы "Разбор кейсов: этические проблемы на практике" Анализ реальных ситуаций
--	---

	Групповое обсуждение решений Выводы и рекомендации "Дебаты: спорные вопросы профессиональной этики" Можно ли нарушить этику ради результата? Где границы конфиденциальности? Как балансировать между личным и профессиональным? "Тест: насколько вы этичный профессионал?" Интерактивная викторина Разбор результатов Советы по совершенствованию
Понятие профессионального этикета	"Сущность и значение профессионального этикета" Определение и ключевые характеристики Отличия от бытового и делового этикета Роль в формировании профессионального имиджа "Историческая эволюция профессионального этикета" Истоки в античности и средневековье Развитие в индустриальную эпоху Современные тенденции и трансформации "Базовые принципы профессионального этикета" Уважение и толерантность Пунктуальность и ответственность Конфиденциальность и тактичность 2. Визуальные и поведенческие аспекты "Дресс-код и внешний вид профессионала" Отраслевые стандарты Культурные особенности Современные тенденции "Невербальная коммуникация в профессии" Язык жестов и мимики

	Пространственная дистанция
	Культурные различия в невербалике
	"Этика рабочего пространства"
	Организация личного кабинета
	Правила посещения коллег
	Общие зоны и их использование
	3. Коммуникативные аспекты
	"Речевой этикет профессионала"
	Правила делового общения
	Тон и стиль коммуникации
	Профессиональная терминология
	"Этикет деловой переписки"
	Структура профессионального письма
	Электронный этикет
	Мессенджеры и соцсети
	"Телефонный и видеоконференц-этикет"
	Правила телефонных переговоров
	Особенности Zoom-коммуникации
	Технические аспекты
	4. Специальные ситуации
	"Этикет деловых встреч и переговоров"
	Подготовка и проведение
	Рассадка и протокол
	Международные особенности
	"Профессиональные мероприятия"
	Конференции и семинары
	Приемы и фуршеты
	Корпоративные праздники
	"Работа с трудными клиентами/коллегами"

	Дезэскалация конфликтов Этичные способы отказа Сохранение профессионализма 5. Отраслевые особенности "Медицинский этикет" Врач-пациент Междисциплинарное общение Этические комитеты "Педагогический этикет" Учитель-ученик Общение с родителями Академическая среда "Гостиничный и ресторанный этикет" Стандарты обслуживания Работа с VIP-клиентами Кросс-культурные аспекты 6. Современные вызовы "Цифровой профессиональный этикет" Удаленная работа Виртуальные офисы Кибербезопасность "Этикет в эпоху инклюзивности" Работа с людьми с ОВЗ Гендерная нейтральность Культурная чувствительность "Глобализация и профессиональный этикет" Международные стандарты Кросс-культурные различия Локализация правил
--	---

	7. Интерактивные форматы "Кейс-стади: разбор этикетных ситуаций" Анализ реальных примеров Групповые обсуждения Поиск оптимальных решений "Этикетный квиз" Интерактивное тестирование Разбор ошибок Практические рекомендации
--	---

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

<https://lms2.sseu.ru/mod/quiz/edit.php?cmid=210131>

1. "Благополучие производителя зависит в конечном счёте от пользы, которую он приносит народу", - писал:
 - а) Вильгельм Вунд
 - б) Генри Форд
 - в) Карл Густав Юнг
 - г) Л.М. Лопатин
2. "Есть две основополагающие ценности - звёздное небо надо мной и моральный закон во мне", - утверждал:
 - а) Мишель де Монтень
 - б) Людвиг Фейербах
 - в) Георг Вильгельм Фридрих Гегель
 - г) Иммануил Кант
3. "Есть две основополагающие ценности - звёздное небо надо мной и моральный закон во мне", - утверждал (ОК-4; ПК-11):
 - а) Мишель де Монтень
 - б) Людвиг Фейербах
 - в) Георг Вильгельм Фридрих Гегель
 - г) Иммануил Кант
4. "Каждый класс и даже профессия имеют свою мораль", - писал:
 - а) К. Маркс
 - б) Ф. Энгельс
 - в) И. Кант
 - г) О. Конт
5. "Когда вам звонят по телефону, ваше "Алло" должно быть произнесено таким тоном, чтобы было ясно: вы рады разговору!" – советует:
 - а) Дейл Карнеги
 - б) Джен Ягер
 - в) Аллан Пиз
 - г) Инга Вольф
6. "Моя спокойная совесть важнее мне, чем все пересуды", - говорил:
 - а) Марк Туллий Цицерон
 - б) Луций Анней Сенека
 - в) Марк Антоний
 - г) Гай Юлий Цезарь
7. "Не следует завладеть разговором как вотчиной, с которой имеешь право выжить другого, напротив, следует стараться, чтобы каждый имел свой черёд в разговоре, как и во всём остальном", - отмечал:

- а) Сократ
- б) Цицерон
- в) Цезарь
- г) Антоний

8. "Определяющей силой в духовной жизни человека является его религия", без неё невозможно существование высших ценностей считал:

- а) Лев Шестов (наст. фамилия Л.И. Шварцман)
- б) Н.А. Бердяев
- в) В.С. Соловьёв
- г) С.Н. Булгаков

9. "Определяющей силой в духовной жизни человека является его религия...", без неё невозможно существование высших ценностей считал:

- а) Лев Шестов (наст. фамилия Л.И. Шварцман)
- б) Н.А. Бердяев
- в) В.С. Соловьёв
- г) С.Н. Булгаков

10. "Отцом" античной этики является:

- а) Аристотель
- б) Сократ
- в) Платон
- г) Протагор

11. "Преклонение перед жизнью" как основой нравственного обновления человечества - исходный принцип мировоззрения:

- а) А. Швейцера
- б) П. Лаврова
- в) Н. Грота
- г) Л. Лопатина

12. "Слушать собеседника - дело сложное, требующее напряжение, т.к. мы должны сконцентрировать своё внимание на том, что говорит собеседник, хотя голова у нас, как правило, занята множеством проблем и, кроме того, мы устали и нервничаем",- профессионально отмечает:

- а) Филип Честерфилд
- б) Дейл Карнеги
- в) Джен Ягер
- г) Предрага Миич

13. "Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире", - говорил прагматичный:

- а) Д. Форд
- б) Д Карнеги
- в) М. Вебер
- г) Д. Рокфеллер

14. "Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 - от его умения общаться с людьми", - писал:

- а) Артур Шопенгауэр
- б) Зигмунд Фрейд
- в) Карл Густав Юнг
- г) Дейл Карнеги

15. "Характером человека я называю совокупность его моральных привычек", - писал французский писатель :

- а) Анри Мари Бейль (Стендаль)
- б) Жан Жак Руссо
- в) Франсуа Ларошфуко
- г) Виктор Гюго

16. "Этический кодекс Российского врача" принят Ассоциацией врачей России в:

- а) 1991 г.
- б) 1993 г.
- в) 1994 г.
- г) 1999 г.

17. Адвокат не может быть освобождён от обязанности хранить профессиональную тайну никем, кроме:
- а) прокурора
 - б) судьи
 - в) доверителя
 - г) родственников доверителя
18. Адвокат не может быть освобождён от обязанности хранить профессиональную тайну никем, кроме:
- а) прокурора
 - б) судьи
 - в) доверителя
 - г) родственников доверителя
19. Адвокаты при всех обстоятельствах должны сохранять присущие им:
- а) честь и достоинство
 - б) настойчивость
 - в) гордость и агрессивность
 - г) мужество и жёсткость
20. Англичане научили мир корректно вести себя за столом, но более умело это делают:
- а) французы
 - б) итальянцы
 - в) немцы
 - г) корейцы
21. Англичане научили мир корректно вести себя за столом, но более умело это делают:
- а) французы
 - б) итальянцы
 - в) немцы
 - г) корейцы
22. Богатство в этике коренных русских предпринимателей -
- а) путь к наслаждению жизнью
 - б) основная цель в жизни
 - в) средство делать добро и служить людям
 - г) путь к власти
23. Более высокого уровня ответственности, чем при выполнении положений часто требует соблюдение норм:
- а) кодексов поведения
 - б) стандартов
 - в) ГОСТ'ов
 - г) законодательных актов
24. Большое влияние на преуспевание делового человека в бизнесе оказывает:
- а) манера поведения
 - б) этика поведения
 - в) типология поведения
 - г) этимология поведения
25. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет мнение:
- а) руководителя
 - б) общества
 - в) работника
 - г) хозяина
26. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет мнение:
- а) руководителя
 - б) общества
 - в) работника
 - г) хозяина
27. Будучи на деловом приёме в Японии, мужчина не забывает надеть носки:
- а) хлопчатобумажные
 - б) капроновые
 - в) шерстяные
 - г) полиакриловые

28. В 1998 г. при Московской Патриархии по благословению Святейшего Патриарха Алексия II был создан Совет по:

- а) общей этике
- б) врачебной этике
- в) инженерной этике
- г) биоэтике

29. В 20-е годы XX в. рукопожатие было объявлено переносчиком инфекции, а девушки считали себя оскорблёнными, если им подавали пальто в:

- а) Китае
- б) Германии
- в) России
- г) Франции

30. В арабских странах подарок протягивают:

- а) правой рукой
- б) левой рукой
- в) двумя руками

либо левой, либо правой рукой

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Понятие профессиональной этики	Дайте определение профессиональной этики. В чем ее отличие от общечеловеческой морали?
	Назовите основные исторические этапы развития профессиональной этики.
	Перечислите ключевые принципы профессиональной этики.
	Объясните взаимосвязь профессиональной этики и корпоративной культуры.
	Каковы последствия нарушения норм профессиональной этики? Каковы основные требования к внешнему виду профессионала?
	Какие элементы невербального общения наиболее важны в профессиональной среде?
	Как следует вести себя в общем рабочем пространстве?
	Какие аксессуары допустимы/недопустимы в деловой среде?
	Объясните понятие "профессиональная дистанция". Каковы особенности цифрового этикета?
	Как изменился профессиональный этикет в условиях удаленной работы?
	Каковы этические аспекты работы в социальных сетях?
	Как учитывать принципы инклюзивности в профессиональном общении?
	Какие новые тенденции в профессиональном этикете вы можете назвать?
Понятие профессионального этикета	Дайте определение профессионального этикета. В чем отличие профессионального этикета от светского?

	Назовите три основных принципа профессионального этикета. Как профессиональный этикет влияет на деловую репутацию? Приведите примеры негативных последствий нарушения профессионального этикета. Назовите основные правила речевого этикета. Какие фразы следует избегать в профессиональном общении? Как правильно представить коллегу клиенту? Опишите правила телефонного этикета. Каковы особенности деловой переписки по электронной почте? Как вести себя на деловой встрече/переговорах? Каковы правила поведения на корпоративных мероприятиях? Как правильно принимать и дарить деловые подарки? Опишите алгоритм работы с конфликтным клиентом. Каковы особенности общения с иностранными партнерами?
--	--

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК-3
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне