

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Э.Ю. Майкова

« _____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Профессиональная этика и этикет»

Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис
Типы задач профессиональной деятельности: сервисная

Форма обучения – очная, заочная

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра «Социологии и социальных технологий»

Тверь 20 ____

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчики программы: доцент кафедры ССТ

Е.О. Ковалева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ССТ

«__» _____ г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой

Э.Ю. Майкова

Согласовано:

Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»- подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности коммуникации в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, и умеющих их использовать в практической деятельности специалистов предприятия сервиса.

Задачи дисциплины – определение роли морали в культуре, ее исторически менявшееся нормативное содержание; изучение различных подходов к обоснованию морали; характеристика предмета, принципов, категорий профессиональной этики; выявление сущности корпоративной этики предприятий сервиса и наиболее злободневных ее проблем; формирование у студентов представлений о профессиональной культуре работника предприятия сервиса; определение особенностей этикета взаимоотношений работника сферы обслуживания и клиента, руководителя и подчиненного в современных условиях; характеристика делового протокола и этикета.

2. Место дисциплины в образовательной программе

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Данный курс служит логическим звеном между курсами «Сервисная деятельность», «Самоменеджмент», «Культурология», «Философия». Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин, сопряженных с профессиональными стандартами и профильной направленностью.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

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

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-3.5. Организует процесс сервиса на основе норм и принципов профессиональной этики и делового этикета.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

- 31.1. Значение и функции морали в современном российском обществе;
- 31.2. Нравственно-этические нормы в общечеловеческой сфере и профессиональной деятельности;
- 31.3. Этикетные правила поведения в быту и на рабочем месте;
- 31.4. Нормы профессиональной этики и делового этикета необходимые для качественного осуществления сервисных услуг.

Уметь:

- У1.1. Осуществлять сервисное обслуживание с учетом личностных, социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей коллег и клиентов;

У1.2. Строить работу в коллективе на принципах профессиональной этики;

У1.3. Осуществлять различные формы делового общения, основываясь на основных принципах профессиональной этики, с учетом требований потребителя.

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		45
В том числе:		
Лекции		15
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		63
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям - реферат		30 13
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		20
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		8
В том числе:		
Лекции		4
Практические занятия (ПЗ)		4
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		96+4(зачет)
В том числе:		
Изучение теоретической части		70
Курсовая работа		не предусмотрена

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - реферат		26
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		4
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1	Теоретические основы профессиональной этики	50	10	10	-	30
2	Этикет делового человека	58	5	20	-	33
<i>Всего на дисциплину</i>		108	15	30	-	63

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1	Теоретические основы профессиональной этики	50	2	1	-	45+2(зач)
2	Этикет делового человека	58	2	3	-	51+2(зач)
<i>Всего на дисциплину</i>		108	4	4	-	96+4

5.2. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Теоретические основы профессиональной этики»

Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Этика и мораль. Этика и право. Этика и культура. Изучение морали: различные подходы. Структура и функции морали. Структура и виды моральных норм. Ценностные установки и предпочтения, определяющие нравственное поведение человека. Виды этики. Сущность профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Профессиональная и универсальная этика. Социальные функции норм профессиональной этики. Этические проблемы деловых отношений. Классификация этических кодексов. Понятие «корпоративная этика». Социальные основы ее формирования. Факторы, способствующие распространению «корпоративной этики» на службе. Способы повышения этического уровня организации. Этика и социальная ответственность организации. Этические нормы в деятельности организации.

Этические нормы организации и этика руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

МОДУЛЬ 2 «Этикет делового человека»

Происхождение и история этикета. Этикет как социальное явление и ценность культуры. Основные функции и принципы этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Этикет как формальная регламентация. Этикет и имидж делового человека. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих. Особенности внешнего вида женщин. Особенности внешнего вида мужчин. Визитная карточка. Этика приветствий и представлений. Обращение и титулирование. Правила поведения в общественных местах. Виды деловых приемов. Подготовка и проведение делового приема. Правила рассадки и встреча гостей. Порядок обслуживания. Правила дарения подарков. Правила сервировки стола. Поведение за столом. Роль предметно-пространственной среды учреждения в организации делового общения служащих и посетителей. Система визуальных коммуникаций учреждения. Особенности этикета в различных странах. Способы ведения деловой встречи, переговоров. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов. Основные культурные различия между арабскими странами и странами Запада.

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

5.4. Практические занятия ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

№ пп.	Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Труд-ть в часах
1.			
1	Модуль 1. Цель: анализ сущности профессиональной этики	Профессиональная этика: сущность, классификация, функции, принципы. Структура морали. Формирование нравственного поведения. Профессиональная и корпоративная этика	10
2	Модуль 2. Цель: изучение правил делового этикета	Этикет делового человека. Правила поведения в общественных местах Этикет деловых приемов. Этнокультурные особенности делового этикета	20

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

№ пп.	Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Труд-ть в часах
1.			
1	Модуль 1. Цель: анализ сущности профессиональной этики	Профессиональная этика: сущность, классификация, функции, принципы.	1
2	Модуль 2. Цель: изучение правил делового этикета	Этикет делового человека. Правила поведения в общественных местах Этикет деловых приемов.	3

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости, зачету, написанию творческих работ.

После вводных лекций, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдается индивидуальное творческое задание. Работа состоит из реферата, тема которого должна соответствовать модулям 1-4, оформляется на листах формата А4. Шрифт – 14 кегль, TimesNewRoman, интервал – 1,5. Объем реферата – 15 – 20 страниц. Максимальная оценка выполненную работу – 10 баллов, в т.ч. 5 баллов – за оформительскую часть, 5 баллов – за устный ответ на вопросы по содержанию работы. Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в следующей таблице:

Таблица 4. Темы рефератов

№ п/п	Учебно-образовательный модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1.	Модуль 1	Проблема генезиса морали, ее дискуссионность
		Мораль как форма общественного сознания и способ духовно-практического освоения мира
		Этические проблемы деловых отношений
		Природа, сущность и принципы профессиональной этики
		Этика и социальная ответственность организаций
		Этические нормы в деятельности организации
		Повышение этического уровня организации

		Нормы этичного поведения руководителя
		Проблемы современной российской деловой этики
		Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций
		Этика сервисной деятельности
2.	Модуль 2	Принципы современного этикета
		Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины
		Деловой этикет и служебное помещение
		Национальный этикет в странах зарубежья
		Требования делового этикета к организации и проведению деловых приемов
		Этикет переговоров с иностранной делегацией
		Правила оформления деловых писем
		Имидж делового человека
		Бизнес-этикет разных стран
		Подарки деловым партнерам
		Этикет поведения за столом

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература по дисциплине

1. Рыжова, Н.И. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Н.И. Рыжова; Забайкальский государственный университет. - Чита : Забайкальский государственный университет, 2020. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 01.06.2023. - ISBN 978-5-9293-2732-2. - URL: <https://e.lanbook.com/book/271736> . - (ID=154505-0)
2. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Алтайский государственный институт культуры ; составитель Е.В. Балашова. - Барнаул : Алтайский государственный институт культуры, 2020. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 01.06.2023. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172632> . - (ID=154504-0)

7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Каланчина, И.Н. Профессионально-педагогическая этика : учебное пособие / И.Н. Каланчина, Т.А. Артамонова; Алтайский государственный аграрный университет. - Барнаул : Алтайский государственный аграрный университет, 2022. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 01.06.2023. - URL: <https://e.lanbook.com/book/279122> . - (ID=154501-0)
2. Кафтан, В.В. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. - Москва : Юрайт, 2024. - 301 с. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст :

- электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-17979-8. - URL: <https://urait.ru/bcode/536250> . - (ID=142085-0)
3. Константинов, В.В. Профессиональная этика. Тесты : учебное пособие для вузов / В.В. Константинов. - Москва : Юрайт, 2024. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 01.11.2023. - ISBN 978-5-534-14154-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/543937> . - (ID=136990-0)
 4. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва : Юрайт, 2024. - 110 с. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Дата обращения 10.10.2024. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-534-16812-9. - URL: <https://urait.ru/bcode/536947> . - (ID=160299-0)
 5. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под редакцией В.В. Собольникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 01.09.2023. - ISBN 978-5-534-06415-5. - URL: <https://urait.ru/bcode/540154> . - (ID=142083-0)
 6. Спивак, В.А. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В.А. Спивак. - Москва : Юрайт, 2024. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-11895-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/536388> . - (ID=142084-0)
 7. Родыгина, Н.Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для вузов / Н.Ю. Родыгина, О.Н. Жильцова, Д.А. Жильцов. - Москва : Юрайт, 2024. - (Бакалавр. Академический курс). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-16918-8. - URL: <https://urait.ru/bcode/532019> . - (ID=142081-0)
 8. Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л.И. Чернышова. - Москва : Юрайт, 2024. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-16621-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/537058> . - (ID=109161-0)
 9. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для вузов по направлениям подготовки "Гостиничное дело" и "Туризм" : в составе учебно-методического комплекса / С.В. Дусенко. - 3-е изд., стер. - М. : Академия, 2013. - 223 с. - (Высшее профессиональное образование.

Туризм). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-4468-0152-7 : 66 р. 40 к. - (ID=93962-14)

7.3. Методические материалы

1. Учебно-методический комплекс дисциплины обязательной части Блока1 "Дисциплины (модули)" "Профессиональная этика и этикет". Направление подготовки 43.03.01 Сервис. Направленность (профиль): Социально-культурный сервис: ФГОС 3++ / Каф. Социология и социальные технологии ; сост. Е.О. Ковалева. - 2024. - (УМК). - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117430> . - (ID=117430-1)
2. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме зачета по дисциплине вариативной части Блока 1 "Профессиональная этика и этикет" направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис. Профиль - Социокультурный сервис : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии ; разработ. Е.О. Ковалева. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126093> . - (ID=126093-0)
3. Профессиональная этика и этикет: учебно-метод. материалы для студентов спец. 100103 Социально-культурный сервис и туризм всех форм обучения ТГТУ / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. СиСТ ; сост.: Е.О. Ковалева, И.К. Стялова . - Тверь : ТвГТУ, 2009. - Сервер. - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/79830> . - (ID=79830-1)
4. Профессиональная этика и этикет : учеб.-метод. материалы для студентов спец. 100103 - Соц.-культ. сервис и туризм всех форм обучения ТГТУ : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. СиСТ ; сост.: Е.О. Ковалева, И.К. Стялова . - Тверь : ТвГТУ, 2009. - 24 с. : ил. - (УМК-У). - Библиогр. : с. 14 - 15. - Текст : непосредственный. - 11 р. 40 к. - (ID=79238-44)

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

WPS Office: MPL 1.1/GPL 2.0/LGPL 2.1.

LibreOffice: MPL 2.0.

LMSMoodle: GPL 3.0.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭКТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>

4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117430>

8. Материально-техническое обеспечение

При изучении дисциплины «Профессиональная этика и этикет» используются современные средства обучения: наглядные пособия, диаграммы, схемы, презентации, учебные фильмы.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью проекционного оборудования.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

Учебным планом экзамен по дисциплине не предусмотрен.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации – «зачтено», «не зачтено».

2. Вид промежуточной аттестации в форме зачета.

Промежуточная аттестация в форме зачета устанавливается преподавателем по результатам текущего контроля знаний и умений обучающегося без дополнительных контрольных испытаний.

При промежуточной аттестации без выполнения дополнительного итогового контрольного испытания студенту в обязательном порядке описываются критерии проставления зачёта:

«зачтено» – выставляется обучающемуся при условии выполнения им всех контрольных мероприятий, посещения лекций и практических занятий в объеме, соответствующем не менее чем 80% от количества часов, отведенного на контактную работу с преподавателем.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы или курсового проекта

Учебным планом не предусмотрены.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При преподавании дисциплины необходимо ориентироваться на

современные образовательные технологии. Изучение курса осуществляется на основе сочетания аудиторных занятий с самостоятельной работой студентов. Аудиторная и самостоятельная работы должны быть направлены на углубление и расширение полученных знаний, на закрепление приобретенных навыков и применение формируемой компетенции.

Чтение лекций обеспечивает передачу основных теоретических положений, их систематизацию, указание главных теоретических и практических проблем, концентрирует внимание студентов на наиболее сложных и значимых вопросах учебного курса. В связи с идущими в стране политическими и экономическими процессами право динамично развивается, учебная литература не всегда успевает отразить его развитие, а на лекциях дается самый важный и новый материал, поэтому особое значение приобретает конспектирование лекций.

Практические занятия имеют целью проверить степень усвоения пройденного материала, углубить и расширить знания студентов, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы над источниками, научной и учебной литературой, способствовать развитию творческого мышления, привитию навыков поиска, обобщения, самостоятельного анализа и устного изложения учебного материала.

Самостоятельная работа студентов является важной частью учебного процесса и имеет целью закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях, более детальное самостоятельное изучение отдельных тем в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Рекомендуется использовать дифференцированное обучение с выдачей индивидуальных заданий.

Студенты, изучающие дисциплину «Профессиональная этика и этикет» обеспечены методическими указаниями по подготовке к практическим заданиям, а также всех видов самостоятельной работы.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами. Форма протокола утверждена Положением о структуре, содержании и оформлении рабочих программ дисциплин по образовательным программам, соответствующим ФГОС ВО с учетом профессиональных стандартов.