

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.21 Профессиональная этика и этикет в сервисе

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс 2  
Семестр 4

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	16	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	32	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	48	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	60	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	4	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

                      
(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

профессор, доктор философских наук	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	О.В. Пчелина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра социальных наук и технологий

		(наименование кафедры)	
02.02.2023	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.  
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-5 Способен разрабатывать бизнес-планы создания развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ПК-5.1 Способен разрабатывать бизнес-планы создания развития существующих и новых предприятий и оценивать их эффективность	<b>знания:</b> Знает принципы разработки бизнес-планов создания развития существующих и новых предприятий и оценивания их эффективности <b>умения:</b> Умеет разрабатывать бизнес-планы создания развития существующих и новых предприятий и оценивать их эффективность <b>навыки:</b> Владеет навыками разработки бизнес-планов создания развития существующих и новых предприятий и оценивания их эффективности
	ПК-5.2 Способен разрабатывать бизнес-планы создания развития существующих и новых направлений деятельности, продуктов и оценивать их эффективность	<b>знания:</b> Знает принципы разработки бизнес-планов создания развития существующих и новых направлений деятельности, продуктов и оценивания их эффективности <b>умения:</b> Умеет разрабатывать бизнес-планы создания развития существующих и новых направлений деятельности, продуктов и оценивать их эффективность <b>навыки:</b> Способен навыками разработки бизнес-планов создания развития существующих и новых направлений деятельности, продуктов и оценивания их эффективности

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих практик: Учебная практика. Сервисная практика (ПК-5), Учебная практика. Сервисная практика (рассредоточенная) (ПК-5)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Сервисология (ПК-5), Реклама в индустрии гостеприимства (ПК-5), Деловое общение в сервисе (ПК-5), Экскурсионная деятельность (ПК-5); практиках: Производственная практика. Проектно-технологическая практика (ПК-5); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ПК-5), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-5)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, имитационное моделирование, лекционные занятия, практические занятия  
 На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, проблемная лекция, ролевая игра

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Этика как наука о морали. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в сфере сервиса</b>	<b>108</b>	ПК-5
Лекция. Свойства, структура, функции и виды морали. Основные категории этики.	2	
Лекция. Ценности, их сущность, типология. Место и роль ценностей в в сфере сервиса.	4	
Лекция. Моральные дилеммы в сфере сервиса. Этические аспекты профессиональных взаимоотношений в сфере сервиса. Нравственный конфликт и его разрешение.	4	
Лекция. Профессионально значимые черты личности работника сферы сервиса. Профессиональные кодексы.	4	
Лекция. Этика обслуживания людей с особыми потребностями, инклюзивный сервис.	2	
Практическое занятие. Свойства, структура, функции и виды морали. Основные категории этики.	4	
Практическое занятие. История этических учений: этические воззрения античности, средневековья.	4	
Практическое занятие. История этических учений: этика эпохи Возрождения, этика «разумного эгоизма». История этических учений: этические взгляды представителей немецкой классической философии.	4	
Практическое занятие. История становления этических традиций в России. Нравственные добродетели в учениях русских философов.	4	
Практическое занятие. Прикладная этика. Проблемы деонтологической этики.	4	
Практическое занятие. Место и роль профессионально – этического кодекса в сфере сервиса. Профессиограмма и проблема морального самосовершенствования личности специалиста в сфере сервиса. Профессионально значимые черты личности работника сферы сервиса.	4	
Практическое занятие. Моральные дилеммы в сервисной сфере. Профессионально – этические конфликты в сфере сервиса и принципы их разрешения.	4	
Практическое занятие. Этика и этикет инклюзивного сервиса. Этика сервисного обслуживания людей с особыми потребностями.	4	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Этика как наука о морали. История этических учений. История становления этических традиций в России. Нравственные добродетели в учениях русских философов. Этические требования к профессиональной деятельности работника сферы сервиса. Моральные дилеммы в сфере сервиса. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе сервисной деятельности. Этические аспекты профессиональных взаимоотношений в сфере сервиса. Нравственный конфликт и его разрешение. Профессионально значимые черты личности работника в сфере сервиса. Профессиональные кодексы. Проблемы деонтологической этики. Прикладная этика. Этика и этикет инклюзивного сервиса. Этика туристического обслуживания людей с особыми потребностями.	60
Иная контактная работа:	0
Подготовка к экзамену	30
Проведение экзамена	6

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Профессиональная этика и этикет в сервисе" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине "Профессиональная этика и этикет в сервисе", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Профессиональная этика и этикет в сервисе". Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Профессиональная этика и этикет в сервисе", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Профессиональная этика и этикет в сервисе", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины "Профессиональная этика и этикет в сервисе" включает выполнение

написание эссе и т.д. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины "Профессиональная этика и этикет в сервисе". Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Профессиональная этика и этикет в сервисе" является экзамен.

НазадДалее

НазадДалее

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Пчелина, Ольга Викторовна. Профессиональная этика [Текст] : учебное пособие / О. В. Пчелина; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2023. - 64 с. ISBN 978-5-8158-2346-4.	<a href="https://portal.volgatech.net/books/Pchelina_Professionalnaya_etika_2023.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Pchelina_Professionalnaya_etika_2023.pdf</a>
2.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 42.03.02 и 43.03.01] / Н. М. Охотина; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 115 с. ISBN 978-5-8158-1661-9. Экземпляры: всего 24.	24 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Oxotina_servisnaia_deitelnost_2016.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Oxotina_servisnaia_deitelnost_2016.pdf</a>
3.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисология [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки бакалавров 43.03.01 "Сервис"] / Н. М. Охотина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образ. учреждение высш. образования "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 115, [1] с. ISBN 978-5-8158-1897-2. Экземпляры: всего 17.	17 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Ohotina_servisologia_2017.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Ohotina_servisologia_2017.pdf</a>
4.	Балашов, Л. Е. Этика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Балашов Л. Е. 6-е изд., перераб. и доп. Москва: Дашков и К, 2022. - 382 с. ISBN 978-5-394-03792-4.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277706">https://e.lanbook.com/book/277706</a>
5.	Аванесова, Галина Алексеевна. Сервисная деятельность: историческая и современная практика,	14

	предпринимательство, менеджмент [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 230600 "Домоведение"] / Г. А. Аванесова. Изд. 2-е, испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2006. - 318 с. ISBN 5-7567-0413-2. Экземпляры: всего 14.	
6.	Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность [Текст] : [учеб. для студентов вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения)] / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Дашков и К, 2008. - 267, [1] с. ISBN 978-5-91131-756-0. Экземпляры: всего 19.	19
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	340 (I)	Комплект учебной мебели (1)	Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

#### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

#### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Тест

Практические рекомендации конкретных ситуаций разрабатывает:

- а) социальная этика
- б) ситуативная этика



Прикладная этика:

- а) вырабатывает моральные нормы для отдельных групп людей
- б) регулирует поведение людей в определенных сферах их жизнедеятельности

Проблемы эвтаназии рассматривает:

- а) биоэтика
- б) экоэтика

Профессиональная этика регулирует поведение специалиста с учетом:

- а) особенностей его профессиональной деятельности
- б) конкретных ситуаций

Этика общения с людьми с ОВЗ требует:

- а) знание норм и принятых международных правил
- б) умения ориентироваться в конкретной ситуации

### **Профессиональная этика и этикет в сервисе**

Экзаменационный билет №0

- 1. Этика как наука о морали. Происхождение морали, структура, специфика, функции
- 2. Инклюзивный сервис: специфика этики и этикета (международные стандарты)

### **Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации**

Вопросы к экзамену:

- 3. Предмет этики и ее социальная сущность.
- 4. Этика как наука о морали. Происхождение морали, структура, специфика, функции
- 5. Мораль и нравственность. Проблемы морали.
- 6. Исторические типы морали и проблемы нравственного прогресса.
- 7. Мораль первобытного общества.
- 8. История становления этических традиций в обществе. Моральные идеалы античности.
- 9. Античная этика.
- 10. Сословно – корпоративная мораль периода средневековья.
- 11. История становления этических традиций в обществе. Эпоха Возрождения.
- 12. История становления этических традиций в обществе. Новое время.
- 13. Этика разумного эгоизма.

14. Этические взгляды представителей немецкой классической философии.
15. Этические традиции XIX – XX в.в.
16. История становления этических традиций в России.
17. Нравственные добродетели в учениях русских философов.
18. Проблемы морали в современном обществе.
19. Идеал и реальность: возможность гармонии.
20. Этика самоотречения: милосердие, альтруизм.
21. Нравственный конфликт и его разрешение.
22. Прикладная этика.
23. Проблемы профессиональной этики.
24. Основные категории этики сферы сервиса.
25. Место и роль профессионально – этического кодекса сферы сервиса.
26. Этические аспекты взаимоотношений работника сферы сервиса с клиентом.
27. Основные нормы и принципы профессиональной этики сферы сервиса.
28. Этические аспекты взаимоотношений в коллективе.
29. Долг и ответственность: взаимосвязь и взаимовлияние.
30. Конфликт и жалоба: виды, модели развития, способы разрешения.
31. Профессиограмма специалиста сферы сервиса.
32. Этикет специалиста сферы сервиса.
33. Проблема морального самосовершенствования личности специалиста в области сферы сервиса.
34. Этика работы с людьми с ОВЗ.
35. Инклюзивный сервис: специфика этики и этикета (международные стандарты).