

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Профессиональная этика и этикет

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 2, семестр : 4

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	4
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	65
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	18
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	9
10	Самостоятельная работа, час.	79
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.ф.н. Загорская Л. М.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; в части следующих результатов обучения:
у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках
Компетенция ФГОС: ПК.11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; в части следующих результатов обучения:
34. знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации
у3. уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Профессиональная этика и этикет	
ОК.3.у3 уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках	
1. общие и особенные моменты в истории западноевропейских, восточных и русских этических учений в предпринимательстве; мировой и отечественный опыт этичного поведения в социально-культурном сервисе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
2. определять моральную проблематику в ситуациях профессионального общения; применять принципы теоретического анализа общечеловеческих норм этики к практике деловых отношений в сервисе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
3. сравнивать общие этические принципы в области нравственности с профессиональными требованиями	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
4. применять принципы теоретического анализа общечеловеческих норм этики к практике деловых отношений в сервисе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
5. этические нормы ведения дел в России на современном этапе и правила этикета, определяющих высокий уровень профессиональной культуры специалиста	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.34 знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации	
6. виды этики, сущность теоретической и нормативной этики; значение и роли этических знаний в профессиональной деятельности;	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
7. знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
8. писать этический кодекс для предприятия сервиса	Практические занятия; Самостоятельная работа
9. организовывать качественно процесс обслуживания с учетом интересов и потребностей клиента и его морально-психологических особенностей	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.у3 уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне	
10. этические принципы и правила этикета в деловых отношениях;	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Понятие этики как науки и явления духовной культуры.				
1. Духовная культура специалистов по сервису. Предмет профессиональной этики. Цели и задачи курса	0	2	4, 6	изучают: 1. Предмет профессиональной этики. 2. Цели и задачи курса 3. Особенности профессиональной этики в сервисе и туризме
2. Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений. Современные этические учения и их влияние на профессиональную этику.	0	2	1, 10, 3, 6	изучают: 1. Происхождение профессиональной этики 2. Понятие высшего блага и многообразие этических учений. 3. Современные этические учения и их влияние на профессиональную этику.
3. Этические принципы и нормы в универсальной и профессиональной этике	0	2	10, 4, 6	изучают: 1. Этические принципы и нормы в универсальной этике 2. Принципы общения 3. Принципы профессиональной этики
Дидактическая единица: Понятие профессиональной этики.				
4. Профессиональная этика: сущность, классификация функции. Классификация видов профессиональной этики	0	2	10, 6	изучают: 1. Профессиональная этика: сущность, классификация функции 2. Классификация видов профессиональной этики 3. Профессиональная этика в сфере коммуникаций
5. Этика сферы предпринимательства	0	2	1, 3, 4	изучают: 1. Этика сферы предпринимательства, 2. Мировой и отечественный опыт. 3. Современные принципы этики бизнеса. 4. Принципы Хосмера и сфера сервиса
Дидактическая единица: Нормы и принципы этики в сервисной деятельности				
6. Профессиональная этика специалиста по сервису и туризму.	0	2	10, 3, 6, 7	изучают: 1. Профессиональная этика специалиста по сервису и туризму: особенности 2. Основные этические принципы в сфере сервисных коммуникаций.

7. Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт. Этические кодексы в сервисе.	0	2	1, 10, 2, 3	изучают: 1. Роль этических кодексов 2. Функции этических кодексов 3. Виды кодексов и их различия 4. Этические корпоративные кодексы 5. Профессиональные этические кодексы
Дидактическая единица: Этикет делового человека.				
9. Этикет работников сферы услуг.	0	2	5, 7	изучают : 1. Основные нормы делового этикета в сервисных организациях 2. Требования к внешнему виду работников сферы услуг
10. Этикет: понятие и его историческое изменение .Современный этикет в деловых отношениях.	0	2	1, 10, 4	изучают: 1. Этикет: понятие и его историческое изменение . 2. Принципы современного этикета в деловых отношениях

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Понятие этики как науки и явления духовной культуры.				
1. ПОНятие этики и ее роль в обществе. Актуальность этики для современного специалиста социально-культурной сферы	2	2	3, 6, 7	Участвуют в дискуссии Отвечают на вопросы
2. Исторические типы морали и этических учений. Эволюция моральных норм от родового строя до новейшего времени и отражение их в этических учениях.Трудовая мораль индустриального и постиндустриального общества.	2	4	1, 3, 4	1.Выступают с сообщениями 2.Задают вопросы 3. Обсуждают доклады 4. Анализируют первоисточники
3. Теоретическая и нормативная этика.Основные принципы общей этики и их проявление в трудовой деятельности. Трудовая этика России. Отношение к труду, делу с точки зрения западных, российских и восточных традиций.	2	4	1, 3, 4, 5, 6, 7	1.Выступают с сообщениями 2.Задают вопросы 3. Обсуждают доклады
Дидактическая единица: Понятие профессиональной этики.				
4. Нравственная типология личности. Профессионализм: составные элементы Портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций .	0	2	2, 3, 4, 5	1.Выступают с сообщениями 2.Задают вопросы 3.Формулируют практические рекомендации

5. Этика сферы предпринимательства, Мировой и отечественный опыт :история и современные принципы ведения бизнеса.	0	4	1, 10, 2, 5	выступают с докладами, обсуждают современные проблемы
Дидактическая единица: Нормы и принципы этики в сервисной деятельности				
6. Высшие нравственные ценности. Талион, золотое правило нравственности и заповедь любви: их ценностное и регулятивное своеобразие.Персоналистическая мораль. Нравственные типы личности.	0	2	10, 2, 3, 4	1.Выступают с сообщениями 2.Задают вопросы 3. Обсуждают доклады
7. Представление о высшем благе в этике и их прикладное значение.Счастье или польза? Этика пользы в утилитаризме Милля. Утилитаризм в системе ценностей современного человека.	0	2	1, 3, 4	1.Участвуют в дискуссии 2.Выступают с докладами 3.Обсуждают самостоятельную работу
8. Кодексы профессиональной этики.Кодексы в сфере сервиса,	4	4	4, 7, 8, 9	1.Выступают с сообщениями 2.Задают вопросы 3.Формулируют практические рекомендации
9. Управленческая и служебная этика в СКС.Служебная этика и принципы взаимоотношения в фирмах, предоставляющих сервисные услуги.Корпоративная этика и взаимосвязь ее с профессиональной этикой	0	4	10, 4, 7, 8, 9	Основные стили управления предприятием сервиса и нравственные уроки. 1.Выступают с сообщениями 2.Задают вопросы
10. Семинар-конференция по теме "Мой проект этического кодекса в социально-культурной сфере и туризма" - защита кодексов сервисной организации	2	2	4, 7, 8, 9	1.Слушают доклады 2.Участвуют в дискуссии 3. Защищают свой проект кодекса
Дидактическая единица: Этикет делового человека.				
11. Этикет в организациях социально-культурной сферы. Проблемы обращения к различным типам клиентов, духовным лицам, иностранцам.	4	4	4, 7, 9	1.Слушают доклады 2.Участвуют в дискуссии 3.Участвуют в ролевых играх
12. Требования к внешнему виду специалиста социально-культурного сервиса. Имидж и создание культурного облика специалиста по сервису	2	2	10, 7, 9	Выступают с сообщениями Обсуждают кейсы Разыгрывают сценки

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
---	-----------------------------	-------------------------------	--------------------	----------------------

Семестр: 4				
1	РГЗ	10, 2, 3, 4, 5, 8, 9	10	0
: Загорская Л. М. Этика и этикет в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085 . - Загл. с экрана. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363 . - Загл. с экрана. Профессиональная этика и этикет : учебно-методический комплекс для всех форм обучения по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; Сост. Л. М. Загорская. - Новосибирск, 2007. - 58, [1] с.. - Режим доступа: http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar				
2	Подготовка к занятиям	1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	53	9
: Загорская Л. М. Этика и этикет в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085 . - Загл. с экрана. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363 . - Загл. с экрана. Профессиональная этика и этикет : учебно-методический комплекс для всех форм обучения по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; Сост. Л. М. Загорская. - Новосибирск, 2007. - 58, [1] с.. - Режим доступа: http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar				
3	Подготовка к аттестации	1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7	16	0
: Загорская Л. М. Этика и этикет в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085 . - Загл. с экрана. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363 . - Загл. с экрана. Профессиональная этика и этикет : учебно-методический комплекс для всех форм обучения по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; Сост. Л. М. Загорская. - Новосибирск, 2007. - 58, [1] с.. - Режим доступа: http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Социальные сети
Консультирование	e-mail; Социальные сети
Контроль	e-mail; Социальные сети
Размещение учебных материалов	e-mail; Социальные сети; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ОК.3; ПК.11;
Формируемые умения: з4. знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации; у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках		
Краткое описание применения: студенты участвуют в дискуссии по актуальным проблемам этики, сравнивают разные точки зрения, формируют свою позицию		
2	Кейс-стади	ПК.11;
Формируемые умения: з4. знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации		
Краткое описание применения: студенты собирают из практики конкретный материал по этике в сервисе, анализируют кейсы		
3	Метод проектов	ОК.3; ПК.11;
Формируемые умения: з4. знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации; у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках		
Краткое описание применения: используя проектный метод студенты составляют проект этического кодекса		
4	Проблемный метод	ОК.3; ПК.11;
Формируемые умения: з4. знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации; у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках; у3. уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне		
Краткое описание применения: дается алгоритм диагностики проблемы, на основе которого студенты анализируют конкретные ситуации		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставить оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 4		
<i>Практические занятия:</i>	10	20
<i>РГЗ:</i>	20	40

Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363 . - Загл. с экрана."		
Экзамен:	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Экзамен
ОК.3	у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках	+	+
ПК.11	34. знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации	+	+
	у3. уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : [учебное пособие для среднего профессионального образования] / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М., 2009. - 252, [3] с. : ил.
2. Гаврилова Н. П. Деловая этика : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров 38.03.01 "Экономика" / Н. П. Гаврилова, О. И. Калинина ; ФГБОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева", Ин-т экон. и упр. - Кемерово, 2014. - 174 с.. - N91249.
3. Данилкова М. П. Основы делового этикета : учебное пособие / М. П. Данилкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 42, [2] с. : табл.. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/danilkova.pdf>
4. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
5. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2012. - 290, [1] с.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000174484
6. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с.: 60х88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-008998-0, 500 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
7. Наумова Н. А. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : конспект лекций / Н. А. Наумова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208649. - Загл. с экрана.
8. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИль) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-095-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (обложка) ISBN 978-5-8199-0276-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
2. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва, 2012. - 463 с.
3. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для вузов / С. В. Дусенко. - М., 2011
4. Профессиональная этика и этикет : учебно-методический комплекс для всех форм обучения по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; Сост. Л. М. Загорская. - Новосибирск, 2007. - 58, [1] с.. - Режим доступа: <http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2007/3346.rar>
5. Федцов В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса : учебное пособие для обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Сервис" / В. Г. Федцов. - Ростов н/Д, 2008. - 503, [1] с.
6. Зеленкова И. Л. Этика: тексты, комментарии, иллюстрации. - Минск, 2001. - 479 с.
7. Золотухина-Аболина Е. В. Курс лекций по этике. - М., 1999. - 381 с.
8. Золотухина-Аболина Е. В. Современная этика: истоки и проблемы : Учеб. для вузов. - Ростов н/Д, 2000. - 442 с.
9. Кобзева В. В. Этикет в вопросах и ответах. - М., 2000. - 288 с.
10. Лосева О. А. Культура делового общения [Электронный ресурс] : конспект лекций / Лосева О. А. - М., 2006. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с контейнера.
11. Петрунин Ю. Ю. Этика бизнеса : учебное пособие для управлен. и экон. специальностей вузов / Ю. Ю. Петрунин, В. К. Борисов. - М., 2001. - 280 с.
12. Шиян Л. К. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов ун-тов управления социал.-культурного сервиса и туризма, аспирантов, преподавателей и слушателей ФПК / Л. К. Шиян. - М. : Альфа, 2008. - 415 с.

Интернет-ресурсы

1. Солоницина А.А. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ [Электронный ресурс] / А.А. Солоницына. - Владивосток. - Изд-во Дальневост. ун-та, 2005.- 200 с. - Режим доступа : <http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/023/41023/18328>. - Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
5. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
6. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363. - Загл. с экрана.

2. Загорская Л. М. Этика и этикет в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186085. - Загл. с экрана.
3. Усова М. Т. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / М. Т. Усова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234061. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Office
- 3 Microsoft Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	для подготовки электронных презентаций по темам лекционных и практических занятий и защиты РГЗ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и этикет

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине **Профессиональная этика и этикет** приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках	ПОНятие этики и ее роль в обществе. Актуальность этики для современного специалиста социально-культурной сферы Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений. Современные этические учения и их влияние на профессиональную этику. Этика сферы предпринимательства Этикет: понятие и его историческое изменение .Современный этикет в деловых отношениях. Высшие нравственные ценности. Талион, золотое правило нравственности и заповедь любви: их ценностное и регулятивное своеобразие.Персоналистическая мораль. Нравственные типы личности. Духовная культура специалистов по сервису. Предмет профессиональной этики. Цели и задачи курса Исторические типы морали и этических учений. Эволюция моральных норм от родового строя до новейшего времени и отражение их в этических учениях.Трудовая мораль индустриального и постиндустриального общества. Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт. Этические кодексы в сервисе. Кодексы профессиональной этики.Кодексы в сфере сервиса, Нравственная типология личности. Профессионализм: составные элементы Портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций . Представление о высшем благе в этике и их прикладное	РГЗ, разделы : введение, 1,2	Экзамен, вопросы 1-25

		значение.Счастье или польза? Этика пользы в утилитаризме Милля. Утилитаризм в системе ценностей современного человека. Профессиональная этика специалиста по сервису и туризму. Семинар-конференция по теме "Мой проект этического кодекса в социально-культурной сфере и туризма" - защита кодексов сервисной организации Теоретическая и нормативная этика.Основные принципы общей этики и их проявление в трудовой деятельности. Трудовая этика России. Отношение к труду, делу с точки зрения западных, российских и восточных традиций. Управленческая и служебная этика в СКС.Служебная этика и принципы взаимоотношения в фирмах, предоставляющих сервисные услуги.Корпоративная этика и взаимосвязь ее с профессиональной этикой Этика сферы предпринимательства, Мировой и отечественный опыт :история и современные принципы ведения бизнеса. Этикет в организациях социально-культурной сферы. Проблемы обращения к различным типам клиентов, духовным лицам,иностранцам. Этикет работников сферы услуг. Этические принципы и нормы в универсальной и профессиональной этике		
ПК.11/СР готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	34. знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации	Понятие этики и ее роль в обществе. Актуальность этики для современного специалиста социально-культурной сферы Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений. Современные этические учения и их влияние на профессиональную этику. Духовная культура специалистов по сервису. Предмет профессиональной этики. Цели и задачи курса Кодексы профессиональной этики.Кодексы в сфере сервиса, Профессиональная этика специалиста по сервису и туризму. Профессиональная этика: сущность, классификация	РГЗ, разделы : введение, 1,2	Экзамен, вопросы 1-25

		функции .Классификация видов профессиональной этики Семинар-конференция по теме "Мой проект этического кодекса в социально-культурной сфере и туризма" - защита кодексов сервисной организации Теоретическая и нормативная этика.Основные принципы общей этики и их проявление в трудовой деятельности. Трудовая этика России. Отношение к труду, делу с точки зрения западных, российских и восточных традиций. Требования к внешнему виду специалиста социально-культурного сервиса. Имидж и создание культурного облика специалиста по сервисуВ Управленческая и служебная этика в СКС.Служебная этика и принципы взаимоотношения в фирмах, предоставляющих сервисные услуги.Корпоративная этика и взаимосвязь ее с профессиональной этикой Этикет в организациях социально-культурной сферы. Проблемы обращения к различным типам клиентов, духовным лицам,иностранцам. Этикет работников сферы услуг. Этические принципы и нормы в универсальной и профессиональной этике		
ПК.11/СР	у3. уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне	Этикет: понятие и его историческое изменение .Современный этикет в деловых отношениях. Высшие нравственные ценности. Талион, золотое правило нравственности и заповедь любви: их ценностное и регулятивное своеобразие.Персоналистическая мораль. Нравственные типы личности. Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт. Этические кодексы в сервисе. Профессиональная этика специалиста по сервису и туризму. Требования к внешнему виду специалиста социально-культурного сервиса. Имидж и создание культурного облика специалиста по сервисуВ Управленческая и служебная этика в СКС.Служебная этика и принципы взаимоотношения в фирмах, предоставляющих	РГЗ, разделы : введение, 1,2, заключение	Экзамен, вопросы 1-25

		сервисные услуги. Корпоративная этика и взаимосвязь ее с профессиональной этикой Этика сферы предпринимательства, Мировой и отечественный опыт : история и современные принципы ведения бизнеса. Этические принципы и нормы в универсальной и профессиональной этике		
--	--	---	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 4 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.3, ПК.11/СР.

Форма проведения экзамена устная по билетам.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.3, ПК.11/СР, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Профессиональная этика и этикет», 4 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-12, второй вопрос из диапазона вопросов 13-25 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. «Золотое правило нравственности»: универсальный этический принцип. Его проявление в современных деловых отношениях.
2. Актуальные проблемы профессиональной этики в сервисе и туризме и способы их решения.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет (тест) считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет до 20 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает не принципиальные ошибки, например, вычислительные, оценка составляет от 21-27 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **базовом** уровне, если

студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при решении задачи,

оценка составляет от 28 до 34 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен обосновать выбор метода решения задачи, оценка составляет от 35 до 40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Происхождение и сущность терминов «этика», «мораль» и «нравственность».
2. Духовная культура специалистов по сервису и туризму.
3. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
4. Теоретическая и нормативная этика.
5. Понятие профессиональной этики. Сущность и виды профессиональной этики.
6. Основные категории, законы этики и особенности их проявления в сфере деловых отношений.
7. Происхождение профессиональной этики и история трудовой морали.
8. Основные направления этических учений: эвдемонизм, гедонизм, ригоризм, утилитаризм.
9. Сущность и происхождение морали. Структура морального сознания и его функции.
10. «Золотое правило нравственности» : универсальный этический принцип. Его проявление в современных деловых отношениях.
11. Концепция социальной ответственности в этике бизнеса и ее проявления в сервисе и туризме.
12. Социально – нравственные принципы общения и их специфика в профессиональной деятельности.
13. Служебная этика как вид профессиональной этики. Нормы и принципы служебной этики.
14. Основные нормы и принципы деловой этики.
15. Этические принципы отношения к клиентам в сфере сервисных коммуникаций.
16. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
17. Этикет и культура поведения специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
18. Нравственная типология личности и основные моральные характеристики личности специалиста по сервису.
19. Профессиональные и корпоративные этические кодексы: их содержание, функции и особенности в сфере сервиса и туризма.

20. Развитие отечественных профессиональных и корпоративных кодексов в сфере сервиса и туризма.
21. Проблема доверия, условия ее реализации и фазы развития.
22. Морально-психологический климат коллектива. Типология нравственных конфликтов. Причины нравственных конфликтов и пути выхода из них.
23. Этикет делового человека. Стили общения и внешние формы поведения. Особенности приветствия и обращения на службе на примере сервисных организаций.
24. Этнокультурные особенности делового этикета в разных странах.
25. Актуальные проблемы профессиональной этики в сервисе и туризме и способы их решения.

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Профессиональная этика и этикет», 4 семестр

1. Методика оценки

В рамках расчетно-графического задания (работы) по дисциплине студенты должны проанализировать литературу по выбранной теме, выявить актуальные проблемы и показать их проявления в практике организаций, предложить варианты их решения.

Обязательные структурные части РГЗ.

1. Реферат должен иметь объем не менее 15 стр. формата А4 и представлен в печатном виде. Оформление: титульный лист в соответствии с ГОСТом, содержание с указанием страниц разделов включает следующие части:

1. Введение
 2. Основная часть структурно должна иметь две главы с обязательным названием каждой из них, причем каждая глава может подразделяться на несколько подпунктов
 3. Заключение
 4. Список литературы
2. Во введение студент самостоятельно сформулировать цели и задачи реферата, раскрыть актуальность темы и показать ее значимость для социально-культурного сервиса или туризма.
3. В основной части студент должен последовательно рассмотреть основные проблемы, составляющие сущность темы и показать навыки самостоятельной работы с литературой. Главное требование – это анализ различных точек зрения на проблему этики или этикета и умение делать выводы по поставленным вопросам. Необходимо предложить варианты решения выявленных проблем и обосновать свою точку зрения по теме.
4. В заключение студент обобщенно дает резюме в соответствии с поставленными целями и задачами реферата и показывает возможность и перспективы использования теоретических наработок в практической деятельности специалиста СКС.
5. Список источников по литературе должен составлять 10-15 наименований, включая материалы периодики и Интернет-ресурсы.

Стиль изложения должен быть адаптирован под индивидуальные способности и возможности конкретного студента.

Оцениваемые позиции: умение правильно выделять главные вопросы в структуре работы, логически их выстраивать, степень раскрытия содержания темы, умение высказывать свою точку зрения, умение анализировать актуальные примеры из профессиональной деятельности, степень самостоятельности и соответствие оформления требованиям.

2. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ(Р), отсутствует анализ объекта, содержание не раскрыто, структура работы не логична, примеры из

практики отсутствуют и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет до 19 баллов.

- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части РГЗ(Р) выполнены формально: анализ объекта выполнен поверхностно, структура работы не логична, примеры из практики отсутствуют и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет от 20 до 25 баллов.
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы- достаточная, высказана своя точка зрения, приведены актуальные примеры из профессиональной деятельности признаки но предложенные варианты решения проблем выбраны без достаточного обоснования, оценка составляет от 26 до 32 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы высокая, своя точка зрения аргументирована, проанализированы актуальные примеры из профессиональной деятельности, степень самостоятельности-высокая и полное соответствие оформления требованиям, оценка составляет от 33 до 40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Примерный перечень тем РГЗ(Р)

1. Нравственность как существенный компонент духовной культуры специалистов сферы сервиса и туризма.
2. Трудовая мораль в истории западноевропейской и русской духовной культуры.
3. «Золотое правило» нравственности и особенности его проявления в профессиональной этике.
4. Утилитарные этические учения :за и против.
5. Концепция «разумного эгоизма» и возможности ее применения в современных деловых отношениях.
6. Понятие профессионального долга и его требования для туристской/сервисной организации
7. Этические принципы российского предпринимательства: история и современность.
8. Нравственный конфликт во взаимоотношениях с клиентом и пути его разрешения.
9. Основные типы морального поведения человека в организации (на примере организации туризма/сервиса).
10. Нравственное воспитание и проблема влияния окружающей среды на мораль.
11. Этика справедливости и справедливость в профессиональных отношениях
12. Нравственное поведение в сфере бизнеса: сравнительный анализ западных и российских традиций.
13. Свобода и ответственность работников сферы социально-культурного сервиса и туризма.
14. Основные принципы морали и нравственное поведение в деловой этике.
15. Честность: слово и дело в практике профессиональных отношений.
16. Проблема доверия в сервисе и туризме.
17. Особенности корпоративной этики в сфере сервиса/туризма.
18. Особенности управленческой этики в социально-культурном сервисе и туризме.
19. Этика и этикет специалиста в сфере сервиса/ туризма: нормы, принципы,

особенности (на примере одной организации).

20. Этика и этикет в отношениях с клиентами (на примере конкретной организации сервиса и туризма).

21. Личные моральные качества руководителя в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.

22. Нравственный портрет специалиста сферы сервиса и туризма

23. Этикетные принципы вежливости в сервисе разных стран: сравнительный анализ

24. Корпоративные этические кодексы на предприятиях сервиса/туризма.

25. Этикет и культура поведения, речи, внешнего облика работников сферы сервиса и туризма.