

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 22.06.2023 10:09:46

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

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

**Институт**      Институт экономики предприятий

**Кафедра**      Управления персоналом

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**      Б1.В.ДЭ.05.02 Профессиональная этика и этикет

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

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2023

## 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, Ресторанное дело, Гостиничное дело, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Введение в специальность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Закупки и особенности работы с поставщиками

## 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-2 - 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-2	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: 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 риторики 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:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	85.85/2.38
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		
			Практич. занятия	ГКР			
1.	Профессиональная этика	9	9			26	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК -2.3
2.	Служебный этикет	9	9			27,85	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК -2.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>		<b>53.85</b>	

**заочная форма**

№ 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.	Профессиональная этика	1	1			42	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК -2.3
2.	Служебный этикет	1	1			43,85	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК -2.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>85.85</b>	

**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.	Профессиональная этика	лекция	Понятие профессиональной этики и профессиональной морали; их место и роль в общей системе нравственных отношений современного общества
		лекция	Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях
		лекция	Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек
		лекция	Деловая мораль и рыночные отношения
2.	Служебный этикет	лекция	Этикет как важнейшая часть человеческой культуры
		лекция	Этика сферы предпринимательства: взаимосвязь этики и этикета.
		лекция	Функции и задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе; правовой и нравственный аспекты современного этикета
		лекция	Сущность современного этикета: принципы и правила
		лекция	Понятие корпоративности и корпоративной этики

\*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.	Профессиональная этика	практическое занятие	Понятие профессиональной этики и профессиональной морали; их место и роль в общей системе нравственных отношений современного общества
		практическое занятие	Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях
		практическое занятие	Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек
		практическое занятие	Деловая мораль и рыночные отношения
2.	Служебный этикет	практическое занятие	Этикет как важнейшая часть человеческой культуры
		практическое занятие	Этика сферы предпринимательства: взаимосвязь этики и этикета.
		практическое занятие	Функции и задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе; правовой и нравственный аспекты современного этикета
		практическое занятие	Сущность современного этикета: принципы и правила
		практическое занятие	Понятие корпоративности и корпоративной этики

\*\* 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.	Профессиональная этика	- тестирование

2.	Служебный этикет	- 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

Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10698-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-94664-284-2 (Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495822>

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 : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515611>

#### Дополнительная литература

Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512058>

Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531733>

#### Литература для самостоятельного изучения

Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : практикум : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина. - Оренбург: ОГУ, 2013. - 104 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114> (дата обращения: 09.06.2020).

Камардина, А.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.А. Камардина. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. - 167 с. - Режим доступа: 1-4 7 ЭБС 18 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258824> Козловская, Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Т.Н.

Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 218 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222>

#### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

#### 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. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

3. 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 оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения 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	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
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-2 - 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-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: 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 риторики 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	кодекс профессиональной этики работников сервиса	организовывать свою деятельность в соответствии с основными положениями кодекса профессиональной этики работников сервиса	техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров

Стандартный (в дополнение к пороговому)	способы организации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	анализировать специфику развития сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	основными формами и методами формирования толерантного поведения в сфере сервис
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	правила поведения с точки зрения этики и этикета с представителями разных культур	руководствоваться в своей деятельности современными принципами толерантности, диалога и сотрудничества	навыками руководства в своей деятельности принципами толерантности, диалога и сотрудничества

### 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.	Профессиональная этика	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Тестирование	Зачет
2.	Служебный этикет	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Тестирование	Зачет

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы

#### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы

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

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1908>

1. Этика является:

- a) теоретическим знанием
- b) регулятором общественных отношений
- c) отраслью права
- d) обязательным стандартом поведения

2. Термины «этика», «мораль», «нравственность»:

- a) всегда употребляются как синонимы;

- b) в обыденных условиях употребляются как синонимы, но имеют отличия как философские термины;
- c) в философии являются синонимами, но в обыденной жизни их значения различны;
- d) нет верного варианта ответа.

3. Этика является частью:

- a) философии;
- b) логики;
- c) гносеологии;
- d) эстетики.

4. Предмет этики – это:

- a) конкретные факты психической жизни, психические явления, характеризующиеся качественно и количественно;
- b) учение о социальной природе, нравственной деятельности, моральных отношений и морального сознания;
- c) весь мир, рассматриваемый с точки зрения значимости, ценности его явлений для человечества;
- d) законы и формы, приемы и операции мышления, с помощью которых человек познает окружающий мир.

5. Основная задача этики – это:

- a) научить человека мыслить, анализировать и обобщать;
- b) строго регулировать жизнь человека и его поведение;
- c) оказать помощь человеку в понимании, что есть истинное благо и как найти свой путь к его достижению;
- d) верны все варианты ответа.

6. Какие элементы входят в структуру этики?

Нравы, обычай, мораль

история этики, теория морали, прикладная этика

Моральное сознание, моральное поведение, моральные нормы

7. профессиональная этика относится к:

Теории морали

Нормативной этике

Прикладной этике

8. Социальные нормы — это:

- a) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- c) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

9. Ритуалы — это:

- a) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
- b) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.
- c) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

10. Традиции — это:

- a) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

- b) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- c) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

11. Основателем этики признаётся:

- a) Платон (428-328 до н.э.)
- b) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).
- c) Аристотель (384-322 до н.э.),
- d) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

12. Термин «этика» (ethica) впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели:

- a) Платон (428-328 до н.э.)
- b) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).
- c) Аристотель (384-322 до н.э.),
- d) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

13. В истории развития этики как науки можно выделить:

- a) 3 этапа: античная этика, средневековая этика, современная этика.
- b) 2 этапа: античная этика, современная этика.
- c) 5 этапов: предэтика, античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.
- d) 4 этапа: античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.

14. Этический утилитаризм - это этика:

- a. феодальных экономических отношений;
- b. рабовладельческих рыночных отношений;
- c. буржуазных рыночных отношений.

15. Этикет - это :

- a. религиозное учение;
- b. памятник древней этической мысли;
- c. культура поведения.

16. Этику к “практической философии” относил:

- a. Аристотель.
- b. Гегель;
- c. Маркс;

17. Эмотивизм - это направление в этике:

- a. марксизма;
- b. экзистенциализма;
- c. неопозитивизма.

18. Моральные нормы — это

нормы, обеспеченные государственным принуждением  
нормы, принятые среди членов определенной организации  
нормы, регулирующие имущественные отношения, а также неимущественные отношения, связанные с имущественными

19. Социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себ

социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе, — это ...

моральные нормы

корпоративные нормы

коллизийные нормы

правые нормы

20.. Нравственная этика — это

учение о том, как должен поступать человек

учение о закономерностях развития общества

учение о законах бытия

учение о нравственной морали

**Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)**

Раздел дисциплины	Задачи

**Тематика контрольных работ**

Раздел дисциплины	Темы

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета**

Раздел дисциплины	Вопросы
Профессиональная этика	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Понятие о профессиональной этике.</li><li>2. Основные принципы профессиональной этики.</li><li>3. Профессионализм как нравственная черта личности.</li><li>4. Нравственные качества человека.</li><li>5. Нравственные требования к общению.</li><li>6. Невербальные средства общения: кинесика.</li><li>7. Невербальные средства общения: просодика.</li><li>8. Невербальные средства общения: такесика.</li><li>9. Невербальные средства общения: проксемика.</li><li>10. Межнациональные различия невербального общения.</li><li>11. Ведение деловой беседы.</li><li>12. Культура делового общения по телефону.</li><li>13. Эпистолярный этикет.</li><li>14. Правила поведения в общественных местах: поведение на улице, поведение в общественном транспорте.</li><li>15. Правила поведения в общественных местах: поведение в поезде, поведение в самолете.</li><li>16. Правила поведения в общественных местах: поведение в магазине, поведение в театре.</li><li>17. Правила поведения в общественных местах. Поведение в гостинице.</li><li>18. Недопустимые нормы поведения и личностные качества.</li><li>19. Правила поведения персонала гостиницы.</li><li>20. Стиль обслуживания гостей.</li><li>21. Стиль обслуживания клиентов в гостинице.</li><li>22. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.</li><li>23. Корпоративный имидж.</li></ol>

	<p>24. Правила поведения работников сферы туризма.</p> <p>25. Формы и стили обслуживания туристов.</p> <p>26. Качество обслуживания и способы его регулирования.</p> <p>27. Организация приема и обслуживания посетителей.</p>
Служебный этикет	<p>1. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».</p> <p>2. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.</p> <p>3. Основные элементы делового этикета: приветствие, представление.</p> <p>4. Основные элементы делового этикета: обращение, субординация.</p> <p>5. Основные элементы делового этикета: визитные карточки, деловые подарки и сувениры.</p> <p>6. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров.</p> <p>7. Этические основы сервисной деятельности.</p> <p>8. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности.</p> <p>9. Основные нормы служебной этики</p> <p>10. Этические нормы в отношениях с коллегами.</p> <p>11. Служебный этикет работников сервисной сферы.</p> <p>12. Эстетическая культура работника сервиса.</p> <p>13. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.</p>

#### 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-2
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне