

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель образовательной программы

доц.,к.э.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«10» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная этика и этикет»
(Наименование дисциплины)

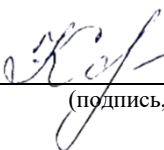
Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности/ специализации	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная
Год приема	2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.ф.н.

(должность, уч. степень, звание)



09.02.2026

(подпись, дата)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

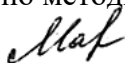
К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/специализации «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-3 «Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде»

ОПК-3 «Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных возможностью применять этические принципы к реальным ситуациям в гостинице (работа с жалобами, этические конфликты, стандарты сервиса и т. п.), а также формировать собственные профессиональные установки, соответствующие отраслевым требованиям.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, семинары, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена (4 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Сформировать у студентов системные знания о профессиональной этике и этикете, а также умения применять их в будущей профессиональной деятельности для построения эффективных и корректных коммуникаций в сфере гостеприимства. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3.1 знать основы социального взаимодействия
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.3.1 знать отечественные и международные стандарты, в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы); методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-3.У.1 уметь применять методики по оценке качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.В.1 владеть навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Деловые коммуникации»,
- «Культурология».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№4
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, 3Е/ (час)	2/ 72	2/ 72
Из них часов практической подготовки		
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	27	27
Самостоятельная работа, всего (час)	11	11
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Экз.,	Экз.,

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 4					
Раздел 1. Основы профессиональной этики	4	4	-	-	2
Тема 1.1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории (добро, зло, долг, совесть, честь, достоинство, справедливость). Понятие профессиональной этики.	2	2	-	-	1
Тема 1.2. Основные принципы профессиональной этики в индустрии гостеприимства. Её сущность особенности и назначение в сфере сервиса и гостеприимства.	2	2	-	-	1
Раздел 2. Этикет в профессиональной деятельности	8	8	-	-	4
Тема 2.1. Имидж и этикет делового человека. Внешний вид, манеры, невербальные средства общения (жесты, мимика, поза, дистанция).	2	2	-	-	1
Тема 2.2. Деловой этикет в профессиональной коммуникации: приветствие, представление, обращение, субординация.	2	2	-	-	1

Тема 2.3. Этикет деловых бесед, встреч и переговоров. Культура общения по телефону, эпистолярный этикет. Этика и этикет письменной коммуникации (деловая переписка, электронные письма).	2	2	-	-	1
Тема 2.4. Специфика этикета в конкретных ситуациях сферы гостеприимства: обслуживание гостей, работа с жалобами, проведение мероприятий.	2	2	-	-	1
Раздел 3. Этические и этикетные аспекты сервисной деятельности	3	3	-	-	2
Тема 3.1. Этические основы сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Профессионально-служебная этика: нормы поведения, недопустимые действия и личностные качества работника.	2	2	-	-	1
Тема 3.2. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника.	1	1	-	-	1
Раздел 4. Культурно-специфические аспекты	2	2	-	-	3
Тема 4.1. Национальные и культурные особенности делового общения и этикета в международном гостеприимстве.	1	1	-	-	1
Тема 4.2. Учёт культурных различий при обслуживании иностранных гостей.	1	1	-	-	2
Итого в семестре:	17	17	-	-	11
Итого	17	17	0	0	11

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Раздел 1	Основы профессиональной этики Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории (добро, зло, долг, совесть, честь, достоинство, справедливость). Понятие профессиональной этики. Её сущность, особенности и назначение в сфере сервиса и гостеприимства. Основные принципы профессиональной этики в индустрии гостеприимства. Профессионализм как нравственная черта личности работника сферы услуг.
Раздел 2	Этикет в профессиональной деятельности Этикет как социальное явление. Его задачи и роль в деловом общении. Имидж и этикет делового человека. Внешний вид, манеры, невербальные средства общения (жесты, мимика, поза, дистанция).

	Деловой этикет в профессиональной коммуникации: приветствие, представление, обращение, субординация. Этикет деловых бесед, встреч и переговоров. Культура общения по телефону, эпистолярный этикет. Этика и этикет письменной коммуникации (деловая переписка, электронные письма). Этикет как социальное явление. Его задачи и роль в деловом общении. Имидж и этикет делового человека. Внешний вид, манеры, невербальные средства общения (жесты, мимика, поза, дистанция). Специфика этикета в конкретных ситуациях сферы гостеприимства: обслуживание гостей, работа с жалобами, проведение мероприятий.
Раздел 3	Этические и этикетные аспекты сервисной деятельности Этические основы сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Профессионально-служебная этика: нормы поведения, недопустимые действия и личностные качества работника. Этические нормы в отношениях с коллегами и партнёрами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника. Культура обслуживания: принципы, стандарты, роль в формировании имиджа организации. Конфликты в профессиональной среде: этические аспекты и способы их разрешения. Этические основы сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Профессионально-служебная этика: нормы поведения, недопустимые действия и личностные качества работника.
Раздел 4	Культурно-специфические аспекты Национальные и культурные особенности делового общения и этикета в международном гостеприимстве. Учёт культурных различий при обслуживании иностранных гостей.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 4					
	Этика в сфере сервиса и гостеприимства. Специфика профессиональных нравственных требований к работникам индустрии: честность, корректность,	Семинар	3	-	1

	ответственность перед гостем.				
	Профессионально-служебная этика. Нормы поведения в отношениях с коллегами, клиентами, партнёрами. Анализ ситуаций, где возникает конфликт интересов.	Практическое занятие	3	-	2
	Деловой этикет в обслуживании и сервисе гостей	Групповая дискуссия	3	-	3
	Международный аспект. Особенности этикета и этических норм в межкультурной коммуникации (если программа включает этот блок).	Семинар	4	-	4
	Кодексы профессиональной этики. Практическое задание: составить проект кодекса для конкретной должности в гостинице или ресторане, обсудив его ключевые разделы.	Практическое занятие	4	-	3
Всего			17	-	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся
Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 4, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	5	5
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	2	2
Домашнее задание (ДЗ)	1	1
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	3	3
Всего:	11	11

5. Перечень учебно-методического обеспечения
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: https://new.znaniyum.com/catalog/product/1038937 Режим доступа: по подписке.	Бакулев, Г.П. Массовая коммуникация: западные теории и концепции : учеб. пособие для студентов вузов / Г.П. Бакулев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Аспект Пресс, 2016. — 192 с.	
URL: https://new.znaniyum.com/catalog/product/1048186 Режим доступа: по подписке.	Руденко, А. М. Психология массовых коммуникаций : учебник / А.М. Руденко, А.В. Литвинова; под ред. А.М. Руденко. — Москва. : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 303 с.	
URL:	Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для	

https://new.znanium.com/catalog/product/1093511 Режим доступа: по подписке.	бакалавров / Ф. И. Шарков. — 5-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 488 с.	
URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1038950 Режим доступа: по подписке.	Вирен, Г. Современные медиа: приемы информационных войн : учеб. пособие для студентов вузов / Г. Вирен. — Москва : Аспект Пресс, 2017. - 128 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине размещены внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

11. Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
Электронные библиотечные ресурсы и системы	
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
Информационные и справочно-правовые системы	
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП
Современные профессиональные базы данных	
1.	Журнал «Современный отель» (https://ru.hotel.report/), свободный доступ
2.	Журнал «Ресторановедъ» (https://restoranoved.ru/articles/marina-naumova-dolzheny-ostavatsya-shefy-kotorye-budut-nesti-tradiczii-i-kulturu-svoej-strany/), свободный доступ
3.	Журнал «Санаторно-курортная отрасль» (https://sko-online.ru/), свободный доступ
4.	Hotelier.PRO — онлайн-журнал для профессионалов отельного бизнеса и специалистов гостиничной индустрии, занимающихся управлением (https://hotelier.pro/), свободный доступ
5.	Welcome Times — сетевое издание для отельеров, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и специалистов в сфере HoReCa (https://welcometimes.ru/), свободный доступ
6.	HoReCa Magazine — ежедневный деловой интернет-журнал для всех участников рынка индустрии гостеприимства и питания. Журнал охватывает все аспекты работы в гостиницах и ресторанах (https://www.horeca-magazine.ru/), свободный доступ
7.	Frontdesk.ru — интернет-портал, индустрии гостеприимства в России и странах СНГ (https://www.frontdesk.ru/), свободный доступ
8.	Hotel.Report — информационно-аналитический портал для профессионалов гостиничного бизнеса и туриндустрии (https://ru.hotel.report/), свободный доступ

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

Примечание: *экзаменационные билеты формируются на основе вопросов и задач таблицы 15.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

Примечание: ** по решению кафедры процент правильно выполненных тестовых заданий может быть изменен.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1	Понятие профессиональной этики и её место в системе этических знаний.	УК-3.3.1
2	Этика делового общения в гостиничном предприятии.	ОПК-3.3.1
3	Мораль, нравственность, этикет: соотношение понятий и их роль в сервисной деятельности.	ОПК-3.У.1
4	гостиницы: честность, вежливость, тактичность, конфиденциальность.	ОПК-3.В.1

5	Корпоративная этика и корпоративная культура гостиничного предприятия: кодексы поведения, стандарты обслуживания.	УК-3.3.1
6	Этика взаимоотношений в трудовом коллективе гостиницы: субординация, взаимодействие между службами (front office, housekeeping, F&B).	ОПК-3.3.1
7	Роль руководителя в формировании этического климата коллектива гостиницы.	ОПК-3.У.1
8	Конфликты в коллективе гостиницы: этические аспекты, причины, способы предупреждения и разрешения.	ОПК-3.В.1
9	Этика и психология делового общения: вербальные и невербальные средства общения.	УК-3.3.1
10	Этика деловой переписки и делового общения по телефону в гостиничном сервисе.	ОПК-3.3.1
11	Этика деловых переговоров и взаимодействия с партнёрами (туроператорами, поставщиками).	ОПК-3.У.1
12	Понятие качества гостиничной услуги и его связь с профессиональной этикой персонала.	ОПК-3.В.1
13	Этические стандарты обслуживания гостей: стандарты приветствия, обращение к гостю, завершение контакта.	УК-3.3.1
14	Классификация гостиничных услуг и этические аспекты их предоставления (проживание, питание, дополнительные услуги).	ОПК-3.3.1
15	Требования к внешнему виду, форме одежды и поведению персонала гостиницы (дресс-код, гигиена).	ОПК-3.У.1
16	Этика общения с «трудными» и конфликтными гостями: правила поведения, профилактика жалоб.	ОПК-3.В.1
17	Обработка жалоб и претензий гостей: этические принципы и алгоритм действий.	УК-3.3.1
18	Конфиденциальность информации о гостях: защита персональных данных как этическая и правовая норма.	ОПК-3.3.1
19	Этические нормы в рекламе и продвижении гостиничных услуг: достоверность информации.	ОПК-3.У.1
20	Правила поведения персонала в нестандартных и чрезвычайных ситуациях (пожар, эвакуация, отказ в услуге).	ОПК-3.В.1
21	Культура обслуживания гостей с особыми потребностями (люди с инвалидностью, семьи с детьми, иностранные гости).	УК-3.3.1
22	Продемонстрировать алгоритм правильного приветствия и размещения гостя на стойке регистрации.	ОПК-3.3.1
23	Разработать сценарий общения с гостем при оформлении заселения и выезда (check-in / check-out).	ОПК-3.У.1
24	Составить план действий при поступлении жалобы гостя на качество уборки номера.	ОПК-3.В.1
25	Смоделировать ситуацию конфликта «гость — администратор» и предложить этически корректный способ его разрешения.	УК-3.3.1
26	Составить этикетные правила телефонного разговора службы бронирования.	ОПК-3.3.1
27	Разработать памятку по деловому этикету для сотрудников службы питания (официантов, барменов).	ОПК-3.У.1
28	Подготовить ответ на официальное деловое письмо (претензия, запрос, благодарность) с соблюдением этикета.	ОПК-3.В.1

29	Сформулировать правила конфиденциальности и этики при работе с данными гостя на примере конкретной ситуации.	УК-3.3.1
30	Разработать перечень этических норм поведения персонала при обслуживании иностранных гостей (учёт культурных особенностей).	ОПК-3.3.1
31	Составить план этичного отказа гостю в услуге при отсутствии свободных номеров.	ОПК-3.У.1
32	Провести ролевую игру «Встреча гостя»: продемонстрировать правильный этикет встречи, приветствия и сопровождения.	ОПК-3.В.1
33	Выполнить задание «Разговор с конфликтным гостем»: отработать навыки активного слушания и снятия напряжения.	УК-3.3.1
34	Продemonстрировать навыки делового общения по телефону: этикет ведения разговора, постановка голоса.	ОПК-3.3.1
35	Выполнить задание на составление делового письма (запрос, подтверждение бронирования, ответ на жалобу).	ОПК-3.У.1
36	Продemonстрировать навыки общения с гостем с учётом его национальных и культурных особенностей.	ОПК-3.В.1
37	Выполнить кейс «Нестандартная ситуация»: действия персонала при заселении с опозданием, утере вещей, порче имущества.	УК-3.3.1
38	Отработать навыки этикетного поведения на официальном приёме, банкете, деловой встрече в гостинице.	ОПК-3.3.1
39	Выполнить задание по стандартам сервиса: разбор реальной ситуации обслуживания и выявление этических ошибок персонала.	ОПК-3.У.1
40	Продemonстрировать навыки работы с жалобой гостя: алгоритм, этика, оформление ответа.	ОПК-3.В.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. В какой культуре принято снимать обувь при входе в гостиничный номер, и персонал должен быть готов к тому, чтобы предоставить тапочки?	УК-3.3.1

- a) В арабских странах
- b) В странах Восточной Азии (Япония, Корея)
- c) В странах Европы (Германия, Франция)
- d) В США

2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Какие культурные особенности важно учитывать при обслуживании гостей из стран Ближнего Востока?

- a) Религиозные запреты на употребление алкоголя и свинины
- b) Раздельное обслуживание мужчин и женщин в некоторых зонах (спа, бассейн)
- c) Предпочтение быстрого и прямого общения
- d) Высокое значение личного пространства и соблюдение дистанции

3. Прочитайте текст и соотнесите культурные особенности делового этикета с соответствующими странами. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC.

Страна	Особенность этикета
A) Япония	1) Пунктуальность крайне важна, прямые отказы считаются невежливыми
B) Германия	2) Обмен визитными карточками с соблюдением формальных ритуалов
C) Россия	3) Ценятся открытость, искренность и умение идти на компромисс
D) Италия	4) В деловой переписке преобладает официальный стиль, обращение по титулу

4. Прочитайте текст и установите последовательность действий при приветствии гостя из Китая, который не говорит по-русски. Запишите соответствующую последовательность цифр.

- 1) Использовать стандартную форму приветствия на английском языке, но с умеренной жестикulyацией
- 2) Предложить гостю присесть и подождать, пока готовится его регистрационная карта
- 3) Вручить визитку двумя руками, повернув её текстом к гостю
- 4) Уточнить предпочтения по питанию с учётом возможных религиозных ограничений (буддизм)
- 5) Улыбнуться и использовать нейтральный тон, избегая панибратства

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Какие правила этикета являются универсальными для обслуживания иностранных гостей, а какие должны быть

	адаптированы под конкретную национальную культуру? Приведите примеры для гостей из США, Франции и Саудовской Аравии.											
2	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При возникновении конфликта между гостем и сотрудником гостиницы этически корректным действием руководителя является: a) Встать на сторону сотрудника, чтобы не подрывать авторитет b) Встать на сторону гостя, даже если сотрудник был прав c) Выслушать обе стороны, провести объективное расследование и принять решение на основе фактов и этических норм d) Переложить решение на вышестоящее руководство 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие методы оценки качества гостиничных услуг напрямую связаны с соблюдением этических норм? a) Анкетирование гостей об уровне вежливости персонала b) Контроль времени выполнения заявок (например, доставка багажа) c) Анализ жалоб на конфликтные ситуации d) Проверка знания сотрудниками стандартов сервиса 3. Прочитайте текст и соотнесите типичные нарушения служебной этики с их возможными последствиями. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АВС. <table><tr><th>Нарушение</th><th>Последствие</th></tr><tr><td>А) Грубость в общении с гостем</td><td>1) Снижение лояльности, отрицательные отзывы в интернете</td></tr><tr><td>В) Разглашение личной информации о госте</td><td>2) Юридическая ответственность за нарушение персональных данных</td></tr><tr><td>С) Использование служебного положения в личных целях</td><td>3) Увольнение и потеря репутации компании</td></tr><tr><td>Д) Игнорирование жалобы гостя</td><td>4) Ухудшение психологического климата в коллективе и ухудшение качества работы</td></tr></table> 4. Прочитайте текст и установите последовательность действий для этичного отказа в заселении гостю из-за отсутствия свободных номеров (овербукинг). Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) Принести извинения и признать свою вину за доставленные неудобства 2) Предложить альтернативный вариант размещения (в другой гостинице аналогичного уровня) с оплатой разницы за счёт отеля	Нарушение	Последствие	А) Грубость в общении с гостем	1) Снижение лояльности, отрицательные отзывы в интернете	В) Разглашение личной информации о госте	2) Юридическая ответственность за нарушение персональных данных	С) Использование служебного положения в личных целях	3) Увольнение и потеря репутации компании	Д) Игнорирование жалобы гостя	4) Ухудшение психологического климата в коллективе и ухудшение качества работы	ОПК-3.З.1 ОПК-3.У.1 ОПК-3.В.1
Нарушение	Последствие											
А) Грубость в общении с гостем	1) Снижение лояльности, отрицательные отзывы в интернете											
В) Разглашение личной информации о госте	2) Юридическая ответственность за нарушение персональных данных											
С) Использование служебного положения в личных целях	3) Увольнение и потеря репутации компании											
Д) Игнорирование жалобы гостя	4) Ухудшение психологического климата в коллективе и ухудшение качества работы											

	3) Объяснить причину отказа, но без излишних деталей, чтобы не вызывать негативных эмоций 4) Предложить компенсационные бонусы (скидка, бесплатный завтрак, повышение категории при следующем бронировании) 5) Зафиксировать ситуацию и после урегулирования провести анализ причин овербукинга 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Разработайте алгоритм действий для сотрудника стойки регистрации при возникновении конфликта «гость – гость» (например, шумная компания мешает отдыху других постояльцев). Опишите, как этические принципы помогают разрешить ситуацию с минимальным ущербом для всех сторон.	
--	--	--

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1 Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный курс дисциплины «Профессиональная этика и этикет» направлен на формирование у студентов системного понимания этических норм и правил поведения в сфере гостеприимства. Лекции читаются с использованием мультимедийных презентаций,

демонстрацией видеосюжетов из практики работы гостиниц, а также с привлечением примеров из реальных ситуаций.

Рекомендации студентам:

- Перед лекцией ознакомьтесь с планом занятия и базовыми определениями (этика, мораль, этикет, профессиональная этика) по рекомендованной литературе (см. раздел 6 РПД).
- В ходе лекции фиксируйте ключевые категории (долг, совесть, честь, достоинство), принципы профессиональной этики, а также конкретные правила делового этикета.
- Обращайте внимание на примеры, которые преподаватель приводит из практики гостиничного бизнеса – они помогут вам в дальнейшем при решении кейсов.
- После лекции дополните конспект, используя учебные пособия (Бакулев, Руденко, Шарков) и материалы из ЭИОС ГУАП (интегрированная среда обучения, раздел дисциплины).
- Вопросы, вызвавшие затруднения, фиксируйте для обсуждения на практических занятиях.

11.2 Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Практические занятия проводятся в форме семинаров, групповых дискуссий и ролевых игр. Их цель – закрепить теоретические знания и отработать навыки этичного поведения в типичных ситуациях гостиничного сервиса.

Рекомендации:

- Заблаговременно получите план практического занятия и список источников для подготовки.
- Для семинаров по этике и этикету изучите соответствующие главы из учебников, а также профессиональные статьи из журналов (HoReCa Magazine, Hotel.Report и др.).
- Особое внимание уделите разбору этических дилемм и конфликтных ситуаций – подготовьте собственные варианты их решения, аргументируя свою позицию.
- На ролевых играх (например, «разговор с конфликтным гостем», «этикет деловых переговоров») активно участвуйте, старайтесь использовать предложенные речевые модули и невербальные приёмы.
- В ходе групповых дискуссий уважайте мнение других, приводите контраргументы корректно, демонстрируя навыки, которые вы изучаете.

11.3 Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Практические занятия проводятся в форме семинаров, групповых дискуссий и ролевых игр. Их цель – закрепить теоретические знания и отработать навыки этичного поведения в типичных ситуациях гостиничного сервиса.

Рекомендации:

- Заблаговременно получите план практического занятия и список источников для подготовки.
- Для семинаров по этике и этикету изучите соответствующие главы из учебников, а также профессиональные статьи из журналов (HoReCa Magazine, Hotel.Report и др.).
- Особое внимание уделите разбору этических дилемм и конфликтных ситуаций – подготовьте собственные варианты их решения, аргументируя свою позицию.
- На ролевых играх (например, «разговор с конфликтным гостем», «этикет деловых переговоров») активно участвуйте, старайтесь использовать предложенные речевые модули и невербальные приёмы.
- В ходе групповых дискуссий уважайте мнение других, приводите контраргументы корректно, демонстрируя навыки, которые вы изучаете.

11.4 Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ
Учебным планом не предусмотрено.

11.5 Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/ курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено.

11.6 Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа включает изучение теоретического материала, подготовку реферата, выполнение домашних заданий, контрольной работы (для заочников) и подготовку к экзамену.

Рекомендации:

- Распределите время: 47 часов СР в семестре охватывают все разделы. Уделите отдельное время каждому из четырёх разделов.
- При изучении теоретического материала используйте несколько источников (учебники, электронные ресурсы, профессиональные журналы), чтобы получить разностороннее представление.
- Для реферата (тему согласуйте с преподавателем) выберите актуальную проблему – например, этические аспекты работы с жалобами или межкультурный этикет. Структура реферата: введение, основная часть (2–3 параграфа), заключение, список литературы.
- Домашнее задание обычно включает анализ конкретной ситуации или составление памятки. Выполняйте его письменно, соблюдая требования к оформлению (шрифт 14, интервал 1,5, объём 3–5 стр.).
- Контрольная работа для заочников является обязательной. Она должна содержать теоретическое обоснование, практические примеры и собственные рекомендации. Сдаётся не позднее чем за две недели до экзамена.

11.7 Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль включает оценку работы на практических занятиях, проверку домашних заданий, реферата и контрольной работы (для заочников).

Требования:

- Активно участвуйте в семинарах – это даёт до 30% баллов, которые учитываются при допуске к экзамену.
- Домашние задания сдавайте в установленные сроки; задержка снижает оценку. Все задания оформляйте аккуратно, с указанием источников.
- Реферат должен быть оригинальным (уровень оригинальности – не менее 60% по системе проверки вуза). Объём – 8–10 страниц.
- Для заочников контрольная работа – обязательный элемент. Она оценивается по системе «зачтено/не зачтено» и влияет на итоговую экзаменационную оценку: при неудовлетворительном выполнении возможны дополнительные вопросы на экзамене.

11.8 Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и

промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой