

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.05.2026 15:43:40  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cb5c509a9551e6051

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
на заседании кафедры

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

27.11.2025 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

16 декабря 2025 г.  
протокол № 4  
Председатель Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Этика гостеприимства
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2026
Разработана: Доцент, к.п.н. Карева А.В.	

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>9</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>11</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Ознакомление студентов с этикетом как феноменом культуры, а также формирование компетенций, образующих необходимый уровень оказания услуг в гостиничной и ресторанной деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Зачет	144	64	32	32	80	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-3 Знать: Спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий
	ИД-2.ПК-3 Уметь: Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.
	ИД-3.ПК-3 Иметь навыки: Разработки предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: принципы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
	ИД-2.ПК-5 Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
	ИД-3.ПК-5 Иметь навыки: организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 3</b>		144					
Тема 1.	Понятие этики как науки и явления духовной культуры (ПК-3)	20	6		4	10	
Тема 2.	Понятие профессиональной этики (ПК-3)	32	8		6	18	
Тема 3.	Межкультурные аспекты деловой коммуникации (ПК-3)	30	6		6	18	
Тема 4.	Имидж делового человека (ПК-5)	32	6		8	18	
Тема 5.	Этика поведения работника организации в индустрии гостеприимства (ПК-5)	30	6		8	16	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-3	Тест (Приложение 4)	20 закрытых вопросов	5 баллов
Тема 4-5	Кейс (Приложение 4)	Ситуативные задачи для решения на практических занятиях	5 баллов
Тема 1	Доклад (Приложение 4)	Доклад и презентация по одной из предложенных тем	5 баллов
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			

3 семестр (За)	Билет для зачета	Билет содержит 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание	зачтено
----------------	------------------	---	---------

### **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль.Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебный достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры (ПК-3)          Философия как методологическая основа общей и профессиональной этики. Понятие «этика». Мораль и нравственность как предмет этики. История происхождения понятий «мораль» и «этика». Функции этики. Теоретическая и прикладная этика. Исторические этапы развития этических учений. Категории этики. Нормативные образцы личности</p>
<p>Тема 2. Понятие профессиональной этики (ПК-3)          Сущность содержания понятия «профессиональная этика». Функции профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Профессиональная этика - как кодекс поведения. Категории профессиональной этики.</p>
<p>Тема 3. Межкультурные аспекты деловой коммуникации (ПК-3)          Понятие делового общения: формы и методы. Деловой этикет в туристической деятельности. Важность делового этикета в коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.</p>
<p>Тема 4. Имидж делового человека (ПК-5)          Понятие стиля и имиджа. Формирование делового имиджа. Самопрезентация. Публичная речь. Барьеры в общении. Гендерный аспект деловой коммуникации. Этикет делового общения. Визитные карточки.</p>
<p>Тема 5. Этика поведения работника организации в индустрии гостеприимства (ПК-5)          Сущность деловой этики в сфере гостеприимства. Базовые документы деловой этики. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность. Профессиональная этика. Управленческая этика. Этические нормы различных форм деловой коммуникации в сервисе.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Понятие профессиональной этики (ПК-3)          Основные вопросы:          1. Роль деловой этики при оказании услуг гостеприимства          2. Профессионально-этический кодекс и его значение в сфере гостеприимства          3. Отличительные особенности повседневного этикета          4. Основы вербального и невербального поведения работника контактной зоны</p>
<p>Тема 3. Межкультурные аспекты деловой коммуникации (ПК-3)          Основные вопросы:          1. Вербальные средства коммуникации. 2. Слушание в деловой коммуникации. 3. Организация пространственной среды. 4. Невербальные средства коммуникации. 5. Манипуляции в общении, манипулятивные приемы. 6. Compliments и критика в деловой коммуникации.          Устный опрос по теме</p>

Тема 4. Имидж делового человека (ПК-5)

Основные вопросы:

1. Понятие «дресс-код». 2. Виды дресс-кодов: White Tie («белый галстук»), Black Tie («чёрный галстук»), Коктейльный, Business Best, или строго деловой стиль, Нарядный повседневный, Повседневный (Casual), Smart Casual, или элегантный стиль. OLD MONEY (тихая роскошь) Мероприятия, время проведения, требования к одежде для мужчин и женщин.

Тема 5. Этика поведения работника организации в индустрии гостеприимства (ПК-5)

1. Сущность понятия «конфликт»  
2. Типы конфликтов  
3. Причины возникновения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности  
4. Меры, предотвращающие конфликты с клиентом  
5. Специфика выхода из конфликтных ситуаций  
Устный опрос по теме

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Понятие профессиональной этики (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала  
2. Подготовка к тесту

Тема 3. Межкультурные аспекты деловой коммуникации (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала  
2. Подготовка эссе на тему «Современная этика»

Тема 4. Имидж делового человека (ПК-5)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала  
2. Подготовка к тесту

Тема 5. Этика поведения работника организации в индустрии гостеприимства (ПК-5)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала  
2. Подготовка к зачету

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Не предусмотрено

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

2. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 248 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2082993>

3. Баранов Б. А., Скоркина И. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 184 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/542636>

4. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 300 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/536173>

#### **Дополнительная литература:**

2. Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм". - Москва: КноРус, 2014. - 167

3. Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 179 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2094601>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

1. Принципы этики как основа гуманистического формирования личности.
2. Этика как способ повышения духовной культуры общения и формирования коммуникативных качеств личности.
3. Общение как специфический аспект и предмет этического знания, задачи этики.
4. «Социальные регуляторы» поведения.
5. Нормативные образцы личности.
6. Структура этики (понятие профессиональной этики: сущность, классификация, функции).
7. Сущность этики гостеприимства
8. Этикет как социальное явление.
9. Особенности взаимосвязи этики и этикета.
10. Сущностные особенности этикета.
11. Этикет как эстетическая форма проявления нравственной культуры.
12. Этикет и ритуал взаимосвязь сходства и различия.
13. Содержание и структура профессиональной этики.
14. Этические кодексы поведения, как основа профессиональной этики.
15. Особенности новой трудовой идеологии.
16. Виды профессиональной этики.
17. Этика сферы предпринимательства.
18. Управленческая этика. Этика партнерских отношений
19. Требование современного этикета. Правовой и нравственный аспект.
20. Этикет как основа деловых отношений.
21. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношения людей в обществе.
22. Детерминация поведения. Поведение человека в организации.
23. Этикет делового человека.
24. Культура одежды делового человека.
25. Поведение в общественных местах.
26. Эгоизм, альтруизм, героизм, нормальное поведение.
27. Этические нормы телефонного разговора.
28. Культура делового письма.
29. Особенности внешнего облика деловой женщины.
30. Этика и социальная ответственность организации.
31. Этические нормы в деятельности организации.
32. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

#### Закрытые вопросы

ПК-3

1. Для норм морали характерен признак:

- а) поддерживаются силами общественного воздействия;
- б) существуют в письменных источниках;
- в) санкционированы сверхъестественными силами;
- г) их соблюдение обеспечивается государством.

ПК-3

2. Этика – это наука о:

- а. личности;
- б. поведении;
- в. морали, нравственности;
- г. человеке;

ПК-3

3. Возникновение понятия «этика» как философской дисциплины связано с именем:

- а. Э.Фромма;
- б. Платона;
- в. И. Канта;
- г. Аристотеля;

ПК-3

4. Морально-нравственными качествами являются:

- а. решительность, смелость;
- б. честность, доброта;
- в. импульсивность, впечатлительность;
- г. общительность, стрессоустойчивость

ПК-3

5. Золотое правило нравственности провозглашает принцип:

- а) действуй, руководствуясь не личными интересами, а интересами общества
- б) живи сам – давай жить другим
- в) поступай по отношению к другому так, как он поступает по отношению к тебе
- г) не делай другому того, чего не хочешь себе

ПК-5

6. Общечеловеческой морали не соответствуют принципы:

- а) моральные принципы – явление историческое
- б) мораль – критерий добра и зла
- в) мораль всегда гуманистична
- г) моралью руководствуются только тогда, когда она способна решить стоящие проблемы

ПК-5

7. Категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения

требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения:

- а. добро;
- б. справедливость;
- в. совесть;
- г. долг;

*ПК-5*

8. Категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях:

- а. долг;
- б. честь;
- в. достоинство;
- г. совесть;

*ПК-5*

9. Объектом изучения этики является:

- а) поведение человека
- б) мораль и нравственность
- в) личностные качества человека
- г) межличностные отношения.

*ПК-5*

10. Этика это:

- а) философская наука
- б) принципы поведения в обществе
- в) общественное сознание
- г) чувственное восприятие мира.

### **Открытые вопросы**

*ПК-3*

1. Дайте определение понятия «Этика»

*ПК-3*

2. Золотое правило нравственности гласит: ...

*ПК-3*

3. Разговор секретарши по телефону:

- Добрый день!
- Здравствуйте.
- Могу я поговорить с директором департамента?
- А кто его спрашивает?
- Замдиректора департамента (называет департамент и свою фамилию).
- Директор на совещании.

Ответьте на вопрос: были ли здесь нарушения служебной этики?

*ПК-5*

4. Один из сотрудников говорит руководителю: «Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него его работу»

Есть ли здесь нарушение этики? Как вести себя руководителю?

*ПК-5*

5. Руководитель отдела отчитывает подчиненного: «Разве Вы не знаете, что являться на работу без галстука запрещено Кодексом профессиональной этики?

Чтобы после обеда галстук был!»

Правомерно ли требование руководителя?

*ПК-5*

6. Назовите что относится к профессиональным этическим кодексам в сфере сервиса и туризма.

*ПК-3*

7. Какие разделы включают в себя профессиональные этические кодексы?

*ПК-5*

8. Рассмотрим ситуацию в сфере гостеприимства:

«Работники отдела приема в гостинице заняты оживленным интересным разговором об общих знакомых, с которыми совместно провели воскресный отдых. Входит вновь прибывший гость, но женщины не обращают на него внимания, продолжая свой разговор или с неохотой поворачиваться к клиенту, как бы осуждая его за то, что он помешал интересному разговору».

Вопрос: Какой принцип профессиональной этики нарушен работниками гостиницы в данной ситуации?

*ПК-3*

9. Какой принцип является обязательным в отношениях с клиентом в сфере сервиса?

*ПК-5*

10. Какими дополнительными моральными характеристиками должен обладать специалист, объектом профессиональной деятельности которого является человек?