

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 03.09.2026 15:31:51
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6b04a650261b13ca902

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА
решением цикловой (методической)
комиссии общепрофессиональных
дисциплин и профессиональных
модулей по специальности 43.02.16
«Туризм и гостеприимство»
Протокол от 13.04.2026 № 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Специальность – 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль – на базе основного общего образования

Квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения – очная

Год набора – 2026

Санкт-Петербург, 2026 год

Автор-составитель: преподаватель ФСПО Ивакина Е.А.

Председатель цикловой (методической) комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» Кулик А.Э.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	Ошибка! Закладка не найдена.
1.1 Область применения программы	Ошибка! Закладка не найдена.
1.2 Место дисциплины в структуре ОПОП	Ошибка! Закладка не найдена.
1.3 Цель и задачи учебной дисциплины	Ошибка! Закладка не найдена.
1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине	5
2. Структура и содержание дисциплины	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды работ	6
2.2 Тематический план и содержание дисциплины	7
2.3 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ	9
3. Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	10
3.1 Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	10
3.2. Оценочные средства текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся	14
3.3. Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации	20
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	21
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Информационное обеспечение реализации программы.	21
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.	22

1 Общие положения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Соблюдение норм этики делового общения» разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 года № 1100.

Настоящая рабочая программа применяется в профессиональном образовании имеет своей целью формирование у обучающихся соответствующих знаний, умений и навыков, а также их применения в дальнейшей профессиональной деятельности.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Соблюдение норм этики делового общения» является частью Профессионального цикла (раздел «ПП. Профессиональная подготовка», профессиональный модуль «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»).

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Соблюдение норм этики делового общения» является изучение студентами этики делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

В процессе преподавания дисциплины решаются следующие задачи:

- сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в бизнесе, при деловом общении;
- проанализировать модели человека, существующие в рамках экономической теории, менеджмента, социологии, психологии;
- познакомиться с психологическими основами делового общения, коммуникативного процесса, особенностями вербальных и невербальных коммуникаций;
- усовершенствовать навыки публичных выступлений, деловой беседы;
- освоить технологию разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;
- применить на практике рекомендации по ведению деловой переписки;
- изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приёме на работу.

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК/ПК	Знать	Уметь
ОК.01	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК.02	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК.03	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
ОК.04	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	компетентно излагать свои мысли на государственном языке, грамотно оформлять документы по профессиональной тематике

ОК.05	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК.05	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	описывать значимость своей специальности
ОК.07	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
ОК.09	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем учебной дисциплины и виды работ

Часы по дисциплине, в соответствии с учебным планом, распределяются следующим образом:

Вид учебной работы	Объём учебной работы, час.	
	Всего	Семестр
		4
Учебная нагрузка обучающихся, в том числе:	44	44
• лекции	18	18
• практические занятия	18	18
Самостоятельная работа обучающихся	6	6
Консультации	2	2
Промежуточная аттестация	Зачёт с оценкой	

2.2 Тематический план и содержание дисциплин

Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Кол-во часов	Осваиваемые компетенции	Формы текущего контроля
Тема 1. Деловое общение. Правила приветствия и представления в деловой сфере. Визитная карточка в деловой сфере	Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия. Правила приветствия в деловой сфере. Представление титулирование в деловой сфере; виды титулов: титулы, связанные с занимаемой должностью, титулы, связанные с научными званиями. Основные тенденции изменения в современной процедуре	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Устный опрос (вопросы 1–10, п. 3.2.1)

	приветствия, представления и титулирования.			
	Практическое занятие № 1. Создание деловых визитных карточек.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 1
Тема 2. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	Мораль — это система этических ценностей, которые признаются человеком. «Добро» и «зло» — показатели нравственного поведения. Понятие и категории этики.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Устный опрос
	Практическое занятие № 2. Создание кодекса этики для реальной организации.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 2
Тема 3. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности. Понятие делового этикета. Этикет и этика и их взаимосвязь.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Устный опрос
	Практическое занятие № 3. Решение кейс-заданий.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 3
Тема 4. Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению	Способы организации рабочих мест в служебном помещении. Требования делового этикета к кабинету руководителя. Рабочее место рядового сотрудника. Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на деловые отношения между сотрудниками и клиентами.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Тестирование (п. 3.2.2)
	Практическое занятие № 4. Создание описания (с визуальным сопровождением) идеального рабочего места и служебного помещения.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 4
Тема 5. Одежда и внешний вид делового человека. Развитие личного бренда для специалистов	Внешний облик делового человека и его имидж. Одежда – одно из главнейших условий того, каким сложится мнение о человеке, она несет определенную информацию о человеке, и в соответствии с ней соотносят с той или иной	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Устный опрос

	категорией, определяют социальное положение, экономические возможности и принадлежность и профессиональной сфере.			
	Практическое занятие № 5. Задание «Одежда для первого впечатления».	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 5
Тема 6. Этика деловых отношений мужчины и женщины в сфере туризма	Основные аспекты этикета служебных отношений мужчины и женщины. Взаимоотношения мужчины и женщины в служебной обстановке. Поведение женщины в деловой среде. Поведение мужчины в деловой среде. Частные аспекты этикета служебных отношений мужчины и женщины.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Устный опрос
	Практическое занятие № 6. Анализ ситуаций, составление таблицы.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 6
Тема 7. Письменное деловое общение. Этика делового телефонного разговора в сфере туризма	Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму-уведомлению и т. д. Обмен деловой информацией по факсу.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Устный опрос
	Практическое занятие № 7. Составление деловых писем потенциальным партнёрам.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 7
Тема 8. Деловые приемы в сфере туризма и гостеприимства. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами	Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашений и ответа на них. Требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола и сервировка, рассадка гостей и т. д.). Деловой	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Устный опрос

	застольный этикет: поведение за столом, беседа за столом, правила в употреблении блюд и напитков.			
	Практическое занятие № 8. Деловой застольный этикет.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 8
Тема 9. Презентация и нормы делового этикета в туристической деятельности	Цели и задачи презентации в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Её виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей презентации, и для приглашенных. Рекомендации выступающему на презентации.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Устный опрос
	Практическое занятие № 9. Решение кейс-заданий.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 9
Тема 10. Этика делового красноречия. Мастерство публичного выступления в туристической деятельности	Роль речевого воздействия в деловых отношениях. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях. Виды речевого воздействия. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этичности делового общения.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Устный опрос
	Практическое занятие № 10. Подготовка студентами авторских лекций для развития ораторских навыков.	2	ОК 01 – ОК 07, ОК 09	Проверка ПЗ № 10
Самостоятельная работа обучающихся	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение домашних заданий	2	—	Проверка конспектов, отчетов
Консультация	Консультации по вопросам освоения дисциплины	2	—	—
ВСЕГО:		44		

2.3 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Текущий контроль	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>, в соответствии с их индивидуальным паролем и логином к личному кабинету / профилю.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к материалам лекций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в системе дистанционного обучения. Преподаватель оценивает выполненные обучающимися работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

3.1 Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Форма контроля	Метод контроля	Критерии оценивания
1	2	3	4
Текущий контроль			
1.	Опрос (фронтальный, индивидуальный, комбинированный)	устный	« Отлично » – правильный ответ на поставленный вопрос, владеет терминологией, правильно отвечает на дополнительные вопросы, может проиллюстрировать ответ графически; « хорошо » – правильный ответ на поставленный вопрос, знает основные термины и определения по теме, затрудняется ответить на дополнительные вопросы; « удовлетворительно » – правильный ответ на поставленный вопрос, но при этом плохо ориентируется в основных терминах и определениях по теме, не может ответить на дополнительные вопросы; « неудовлетворительно » – ответ на вопрос отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса.
2.	Практические задания (выполнение практических работ)	практический	При оценивании практической работы учитывается как выполнение самой работы, так и ответы на вопросы по темам, использованным при выполнении работы: « 5 » – верно и полностью выполнена работа, выбран наиболее полный и рациональный вариант решения этической ситуации (формы обращения, стиль общения, стратегия поведения), верно отвечает на вопросы по теоретической части практической работы; « 4 » – верно и полностью выполнена работа, имеются погрешности в

			выборе модели поведения или этикетных формул, имеются неточности в ответах на вопросы по работе; «3» – работа выполнена полностью, но выбранный способ поведения не в полной мере соответствует деловой этике или приняты нерациональные коммуникативные решения; затрудняется в ответах на вопросы по работе; «2» – неправильно выполнено задание (грубые нарушения делового этикета, недопустимые формы общения), не отвечает на вопросы по работе. При оценивании результатов выполнения практической работы принимается во внимание: правильность выбора этикетных формул приветствия, обращения, прощания; соблюдение дистанции и субординации в деловом общении; умение корректно формулировать отказ, критику, просьбу, возражение; соответствие речевых и невербальных средств общения деловой ситуации; аккуратность и грамотность оформления деловых документов (если предусмотрено). За каждую из перечисленных ошибок оценка снижается по усмотрению преподавателя.
3.	Тестирование (по отдельным темам)	автоматический	«отлично» – 85–100 % верных ответов; «хорошо» – 70–84 % верных ответов; «удовлетворительно» – 50–69 % верных ответов; «неудовлетворительно» – менее 50 % верных ответов или не представлен тест на проверку.
Промежуточная аттестация			
5.	Зачёт с оценкой	устный (собеседование)	«5» (зачтено) – на вопросы даны исчерпывающие ответы, при

		по практическим работам, выполненным в течение семестра)	необходимости проиллюстрированные наглядными примерами из деловой практики; ответы изложены грамотным языком, все термины (деловой этикет, имидж, коммуникативная компетентность, конфликтогены, корпоративная этика) употреблены корректно, все понятия раскрыты верно; «4» (зачтено) – на вопросы даны в целом верные ответы, но с отдельными неточностями, не носящими принципиального характера; не все термины употреблены правильно, присутствуют отдельные некорректные утверждения и стилистические погрешности; ответы не проиллюстрированы примерами в должной мере; «3» (зачтено) – ответы носят фрагментарный характер, верные выводы перемежаются с неверными; упущены содержательные блоки, необходимые для полного раскрытия темы (например, правила деловой переписки, техники активного слушания, способы выхода из конфликта); обучающийся в целом ориентируется в основах этики делового общения, но испытывает проблемы с раскрытием конкретных вопросов. Также оценка «3» ставится при верном ответе на один вопрос и неудовлетворительном ответе на другой; «2» (не зачтено) – ответы на вопросы отсутствуют либо не соответствуют содержанию вопросов; ключевые понятия курса (этикет, имидж, конфликт, деловая коммуникация) трактуются ошибочно.
--	--	--	--

3.2 Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся

3.2.1 Вопросы для устных опросов

Тема: Деловое общение. Правила приветствия и представления в деловой сфере. Визитная карточка в деловой сфере

1. Каким, на Ваш взгляд, должно быть оптимальное время для рукопожатия при деловом приветствии?
2. В какой ситуации уместно использовать рукопожатие при деловом общении?
3. В каком порядке принято представлять людей в деловой среде?
4. На какие элементы, в первую очередь, Вы обращаете внимание на визитной карточке?
5. Какие сведения, на Ваш взгляд, обязательно должны быть указаны на визитной карточке?
6. Когда следует обмениваться визитными карточками в деловой обстановке?
7. Как правильно принять визитную карточку от другого человека?
8. Как Вы считаете, уместно ли давать визитку человеку, у которого её не просят?
9. Что для Вас является признаком профессионального и уважительного приветствия в деловой среде?
10. Как Вы считаете, насколько важны правила делового этикета (приветствия, представления, обмен визитками) для успеха в деловых переговорах?

Тема: Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения

1. «Этика и Мораль: Разграничение понятий и их роль в формировании личности и общества». (Фокус на различиях между этикой как философской дисциплиной и моралью как системой правил поведения, а также на их влиянии на индивидуальное и общественное развитие).
2. «Категории этики: Добро и Зло, Справедливость и Ответственность в контексте современного мира». (Анализ ключевых категорий этики с примерами из реальной жизни и обсуждением их значимости в принятии моральных решений в современных условиях).
3. «Нормы морали: Трансформация и преемственность. Влияние культуры и религии на формирование моральных ценностей». (Исследование эволюции моральных норм в различных культурах и религиях, а также обсуждение их адаптации к современным вызовам).
4. «Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения: Этика в межличностных отношениях и профессиональной деятельности». (Изучение роли принципов честности, уважения, эмпатии и ответственности в построении доверительных и продуктивных отношений в различных сферах жизни).
5. «Этические дилеммы в эпоху цифровых технологий: Моральные вызовы искусственного интеллекта и социальных сетей». (Рассмотрение современных этических вопросов, связанных с развитием технологий, таких как искусственный интеллект, социальные сети, и обсуждение возможных решений и регулирований).

3.2.2 Вопросы для тестирования студентов

Тема: Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению

1. Что является наиболее важным аспектом в поддержании профессионального этикета на рабочем месте?

- а) Использование громкой музыки для повышения продуктивности.
- б) Создание комфортной и безопасной среды для себя и коллег.
- в) Размещение личных вещей, демонстрирующих индивидуальность.
- г) Проведение личных телефонных разговоров в любом месте офиса.
- д) Обсуждение личных проблем с коллегами в курилке.

Ответ: б

2. Какое из следующих действий наиболее уместно в отношении чистоты и порядка на рабочем месте?
- а) Оставлять использованную посуду на столе до конца рабочего дня.
 - б) Периодически выбрасывать мусор, когда накопится достаточно много.
 - в) Поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте, убирая за собой сразу.
 - г) Просить уборщика убирать только личное рабочее пространство.
 - д) Полагаться на то, что уборка офиса входит в обязанности других сотрудников.

Ответ: в

3. Как следует вести себя в общем офисном пространстве?
- а) Говорить громко по телефону, чтобы все слышали.
 - б) Разговаривать с коллегами на отвлеченные темы, не заботясь о том, что это может мешать другим.
 - в) Соблюдать тишину и стараться не мешать другим сотрудникам.
 - г) Регулярно устраивать перерывы с громким обсуждением новостей.
 - д) Использовать личный телефон на полной громкости для прослушивания музыки.

Ответ: в

4. Каким образом следует обращаться к документам и офисной технике, принадлежащим компании?
- а) Использовать только для личных целей вне рабочего времени.
 - б) Использовать только после получения личного разрешения от руководителя.
 - в) Бережно и аккуратно, исключительно для выполнения служебных обязанностей.
 - г) Можно использовать для любых целей, главное – потом вернуть на место.
 - д) Использовать по своему усмотрению, главное – не причинить видимый вред.

Ответ: в

5. Что является наиболее важным при декорировании своего рабочего места (если это разрешено)?
- а) Демонстрация личных политических взглядов.
 - б) Выражение своей уникальной индивидуальности, даже если это мешает другим.
 - в) Создание нейтральной и не отвлекающей атмосферы, уважающей чувства других.
 - г) Активное использование ярких цветов и крупных элементов декора.
 - д) Заполнение всего пространства личными вещами, чтобы чувствовать себя как дома.

Ответ: в

3.2.3 Задания для практических занятий

Практическое занятие № 1. Создание деловых визитных карточек

Задание: Разработайте макет собственной деловой визитной карточки для позиции «Специалист по туризму и гостеприимству». Используйте любой редактор (MS Word, Publisher, Canva). Карточка должна содержать: ФИО, должность, название компании (вымышленной), логотип (условный), контактные данные (телефон, e-mail, адрес сайта). Укажите тип карточки (служебная, личная). Подготовьте устную презентацию своего макета, объяснив выбор шрифта, цветовой гаммы и компоновки элементов.

Практическое занятие № 2. Создание кодекса этики для реальной организации

Задание: Выберите реально существующее туристическое агентство или гостиницу (например, «Алеан», «Библио-Глобус», отель «Москва»). Изучите отзывы о компании в интернете и её корпоративную культуру. На основе проведённого анализа разработайте «Кодекс деловой этики сотрудника», который включает 7–10 статей, регулирующих: а) отношения с клиентами; б) отношения с коллегами; в) отношения с руководством; г) отношение к корпоративной информации и документации. Оформите в виде официального документа.

Практическое занятие № 3. Решение кейс-заданий

Задание: Проанализируйте предложенные этические ситуации и предложите корректное с точки зрения делового этикета решение:

Кейс 1. Вы — менеджер туристического агентства. В разгар рабочего дня к вам подходит коллега и начинает громко обсуждать личные проблемы, отвлекая вас от работы с клиентом. Ваши действия.

Кейс 2. В офис пришёл важный партнёр. Вы должны представить его своему руководителю, но забыли имя партнёра. Как выйти из ситуации?

Кейс 3. Вам поступила жалоба от клиента на качество обслуживания. Как этично провести беседу и урегулировать конфликт?

Практическое занятие № 4. Создание описания идеального рабочего места и служебного помещения

Задание: Разработайте концепцию идеального рабочего места для менеджера по туризму и служебного помещения (офиса туристического агентства). Подготовьте описание (включающее зонирование, цветовое решение, требования к освещению, организации документооборота, соблюдение санитарных норм) с визуальным сопровождением (схема, план, коллаж). Обоснуйте каждое решение с точки зрения делового этикета и эргономики.

Практическое занятие № 5. Задание «Одежда для первого впечатления»

Задание: Составьте комплект одежды для следующих деловых ситуаций, обоснуйте свой выбор с учётом норм делового этикета:

- а) собеседование на должность менеджера по туризму в крупное агентство;
- б) деловая встреча с партнёрами из Японии (учёт национальных особенностей);
- в) рабочий день в офисе (стандартный дресс-код);
- г) выездная презентация туристического продукта перед группой клиентов.

Подготовьте презентацию с фотографиями/схемами подобранных образов.

Практическое занятие № 6. Анализ ситуаций, составление таблицы

Задание: Проанализируйте 5 ситуаций, связанных с нарушением гендерного этикета в деловой среде (например, мужчина не пропускает женщину вперёд, женщина ожидает, что мужчина будет носить тяжёлые вещи, использование обращений «девушка» / «молодой человек» в официальной обстановке). Для каждой ситуации:

1. Опишите нарушение.
2. Предложите корректный с точки зрения современного делового этикета вариант поведения.
3. Составьте итоговую таблицу «Особенности этикета служебных отношений мужчины и женщины».

Практическое занятие № 7. Составление деловых писем потенциальным партнёрам

Задание: Составьте три вида деловых писем в сфере туризма и гостеприимства, соблюдая все требования делового этикета:

- а) письмо-запрос в гостиницу о возможности бронирования номеров на определённые даты;
- б) письмо-ответ (подтверждение) от гостиницы с указанием условий;
- в) письмо-претензия к туроператору с описанием нарушений условий договора.

Оформите письма на фирменных бланках (разработайте условный бланк) с соблюдением правил расположения реквизитов.

Практическое занятие № 8. Деловой застольный этикет

Задание: Разыграйте сценку «Организация делового обеда для иностранных партнёров». В ходе ролевой игры продемонстрируйте:

- правильную рассадку гостей за столом (учёт статуса);
- использование столовых приборов;
- правила ведения беседы за столом;
- этикет тостов и подачи блюд.

Подготовьте памятку «10 главных правил делового застольного этикета».

Практическое занятие № 9. Решение кейс-заданий

Задание: Проанализируйте предложенные ситуации и предложите этичное решение:

Кейс 1. Вы выступаете с презентацией нового тура. В зале находится потенциальный клиент, который демонстративно смотрит в телефон и не слушает вас. Как поступить?

Кейс 2. На презентации продукта кто-то из присутствующих задаёт провокационный вопрос: «Ваш тур очень дорогой, вы считаете, что ваши клиенты — олигархи?» Как корректно ответить?

Кейс 3. К вам на презентацию пришёл бывший коллега, с которым у вас был конфликт. Ваши действия.

Практическое занятие № 10. Подготовка авторских лекций для развития ораторских навыков

Задание: Подготовьте и произнесите 5–7-минутную авторскую лекцию на одну из тем курса этики делового общения. Требования к выступлению:

- чёткая структура (введение, основная часть, заключение);
- использование не менее 3 профессиональных терминов;
- наличие 2–3 примеров из практики туризма и гостеприимства;
- соблюдение норм ораторского искусства (контакт с аудиторией, тембр, темп речи, жесты);
- использование наглядных материалов (презентация, схемы, таблицы).

3.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

Промежуточная аттестация по дисциплине «Соблюдение норм этики делового общения» проводится в форме **зачёта с оценкой** в 4 семестре. Зачёт выставляется на основе результатов текущего контроля (выполнения практических работ, устных опросов, тестов) и/или по итогам устного собеседования.

3.3.1 Вопросы для подготовки к зачёту с оценкой

Раздел 1. Основы этики и делового общения

1. Дайте определение понятиям «этика», «мораль», «деловой этикет». Как они соотносятся между собой?
2. Что такое профессиональная этика? Каковы её особенности в сфере туризма и гостеприимства?
3. Назовите основные категории этики (добро, зло, справедливость, ответственность, долг) и раскройте их содержание.
4. Какие моральные принципы лежат в основе эффективного делового общения?
5. В чём заключается взаимосвязь этики деловых отношений и этикета?

Раздел 2. Правила делового этикета и коммуникации

6. Опишите алгоритм правильного приветствия и представления в деловой среде. Приведите примеры для разных ситуаций (встреча, переговоры, приём).
7. Какова роль и правила использования визитной карточки в туристическом бизнесе? Назовите виды визитных карточек.
8. Перечислите основные требования профессионального этикета к рабочему месту сотрудника сферы туризма и гостеприимства.
9. Назовите требования к внешнему виду и деловому имиджу специалиста. Какие ошибки наиболее распространены?
10. Каковы особенности этики служебных отношений мужчины и женщины в современной деловой среде?

Раздел 3. Деловое общение в различных формах

11. Перечислите основные принципы составления делового письма. Назовите виды деловых писем и их особенности.
12. Каковы правила этики делового телефонного разговора? Назовите типичные ошибки и способы их избежать.
13. Каковы правила этики деловой переписки по электронной почте и в мессенджерах?
14. Назовите виды деловых приёмов и их особенности. Каковы правила поведения на деловом приёме?
15. Каковы правила проведения деловых переговоров? Какие тактики поведения в конфликтной ситуации вы знаете?

Раздел 4. Публичные выступления и презентации

16. В чём заключается мастерство публичного выступления? Перечислите ключевые правила подготовки и произнесения речи.
17. Каковы требования делового этикета к проведению презентации туристического продукта?
18. Что такое личный бренд специалиста? Как этикет и внешний вид влияют на его формирование?
19. Назовите правила работы с возражениями и критикой в процессе делового общения.
20. Каковы основные ошибки публичных выступлений и как их избежать?

3.3.2 Критерии оценки на зачёте с оценкой

Оценка	Характеристика ответа
«5» (зачтено)	Обучающийся демонстрирует глубокое и всестороннее знание материала. На вопросы даны исчерпывающие, развёрнутые ответы, проиллюстрированные примерами из практики туризма и гостеприимства. Свободно оперирует профессиональной терминологией (деловой этикет, имидж, коммуникативная компетентность, конфликтогены, корпоративная этика, бренд, самопрезентация). Ответы логически выстроены, грамотно изложены. При необходимости может предложить нестандартные решения этических ситуаций.
«4» (зачтено)	Обучающийся показывает хорошее знание материала. На вопросы даны правильные, но не всегда полные ответы. Допускает отдельные неточности в терминологии (например, путает понятия «этика» и «мораль» или «имидж» и «бренд»), которые не носят принципиального характера. Примеры из практики приводятся, но недостаточно развёрнуты. Ответы не в полной мере проиллюстрированы практическими ситуациями. Стил ь изложения в целом грамотный, но имеются отдельные стилистические погрешности.
«3» (зачтено)	Обучающийся показывает удовлетворительное знание материала, но ответы носят фрагментарный характер. Верные положения перемежаются с ошибочными. Упущены некоторые содержательные блоки, необходимые для полного раскрытия темы (например, правила деловой переписки, техники активного слушания, способы выхода из конфликта, современные тенденции делового этикета). Обучающийся в целом ориентируется в основах этики делового общения, но испытывает серьёзные затруднения при раскрытии конкретных вопросов и применении знаний к практическим ситуациям. Также оценка «3» ставится при правильном ответе на один вопрос и неудовлетворительном ответе на другой.
«2» (не зачтено)	Обучающийся не владеет основным содержанием учебного материала. Ответы на вопросы отсутствуют либо не соответствуют их содержанию. Ключевые понятия курса (этикет, имидж, конфликт, деловая коммуникация, корпоративная культура) трактуются ошибочно. Не может привести ни одного примера из

	профессиональной практики. Показывает полное непонимание сути дисциплины и её практической значимости для специалиста в сфере туризма и гостеприимства.
--	---

3.3.3 Порядок проведения зачёта

Зачёт проводится в форме устного собеседования. Обучающемуся предлагается ответить на **два вопроса** из перечня, представленного в п. 3.3.1, а также продемонстрировать результаты выполнения практических работ, предусмотренных программой. В случае успешного выполнения всех практических работ в семестре и получения положительных оценок по текущему контролю, обучающийся может получить зачёт «автоматически» (без дополнительного собеседования) с оценкой, соответствующей среднему арифметическому текущих оценок.

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рабочей программой дисциплины предусмотрены следующие виды аудиторных занятий: лекции, практические занятия, контрольные работы в форме тестов. На лекциях рассматривается наиболее сложный материал дисциплины. Лекция может сопровождаться презентациями, что позволяет студенту самостоятельно работать над повторением и закреплением лекционного материала. При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, к каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература, которая указана в соответствующем разделе рабочей программы. При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при выполнении заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в данной рабочей программе дополнительную литературу.

Практические занятия проводятся в форме семинаров и предназначены для самостоятельной работы студентов по подготовке отдельных тем.

Для работы с печатными и электронными ресурсами СЗИУ РАНХиГС имеется возможность доступа к электронным ресурсам.

5 Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература:

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 304 с. —

(Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021748-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2237131>

2. Губин, В. Д. Основы этики : учебник / В.Д. Губин, Е.Н. Некрасова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 254 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1251641. - ISBN 978-5-16-016872-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1251641> (дата обращения: 27.07.2026).
3. Этика деловых отношений : учебник / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 161 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1876531. - ISBN 978-5-16-017800-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1876531> (дата обращения: 27.07.2026).
4. Чиликин, А. Н. Профессиональная этика : учебное пособие для СПО / А. Н. Чиликин, И. А. Чиликина. — 2-е изд.. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2023. — 64 с. — ISBN 978-5-00175-194-6, 978-5-4488-1617-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/books/128889/details> (дата обращения: 27.07.2026)

Дополнительная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2021. — 524 с. — ISBN 978-5-394-04234-8. — Текст : непосредственный.
2. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html> (дата обращения: 28.03.2026).
3. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для среднего профессионального образования / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86472.html> (дата обращения: 28.03.2026).

Нормативные правовые акты и стандарты:

- ГОСТ Р 7.0.97-2025 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Ресурсы сети «Интернет»:

1. Официальный сайт Национальной этической ассоциации – <http://этика.рф>.
2. Электронный научно-практический журнал «Деловой этикет и корпоративная культура» – <https://www.delovoi-etiket.ru>.
3. Онлайн-курс «Этикет и деловые коммуникации в сфере туризма и гостеприимства» – платформа «Открытое образование» (<https://openedu.ru>).

6 Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Реализация программы дисциплины требует наличия оборудованного учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: классная доска, столы и стулья для студентов, стол и стул для преподавателя;

Технические средства обучения: презентационное оборудование (проектор и экран), ноутбук (ПК), колонки.

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформы «МТС Линк», а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.