

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 31.08.2023

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

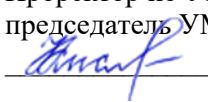
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО,

председатель УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

МОДУЛЬ "ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЙ"

Этика и этикет

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план
ФЭУС-626ФСз(4г6м)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:

аудиторные занятия 10
самостоятельная работа 98

Виды контроля в семестрах:
зачет с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	5(3.1)		Итого	
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	98	98	98	98
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):
Макаров Алексей Сергеевич

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины
Этика и этикет

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514.

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 25.03.2026 протокол № 8

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 23.06.2026 г. № 11

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



_____ Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций. Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности: 08 Финансы и экономика; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Освоенном ранее в дисциплинах блоков «Основы менеджмента в сервисе»	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Производственная практика (преддипломная практика).	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач	
Знает: принципы формирования структуры публичного выступления.	
Умеет: ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.	
УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности	
Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления.	
Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации.	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)	
Знает: функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению.	
УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.	
Знает: характеристики, формы, правила деловой коммуникации.	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	
Владеет: методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.	
УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	
Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством.	
Умеет: вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	
Знает: основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;	
Умеет: давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики.	
УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	
Умеет: применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Этика и этикет история, типы, классификации			
1.1	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали /Лек/	5	2	1
1.2	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали /Пр/	5	2	1
1.3	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали /Ср/	5	20	0

1.4	Виды этики, классификация /Лек/	5	2	0
1.5	Виды этики, классификация /Пр/	5	2	1
1.6	Виды этики, классификация /Ср/	5	20	0
1.7	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности /Пр/	5	2	1
1.8	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности /Ср/	5	10	0
1.9	Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики /Ср/	5	10	0
1.10	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса /Ср/	5	10	0
Раздел 2. Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе				
2.1	Особенности развития этики предпринимательства в России /Ср/	5	8	0
2.2	Управленческая этика в сервисе /Ср/	5	10	0
2.3	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности /Ср/	5	10	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

5 семестр, 2 лекции, 3 практических занятия

Раздел 1. Этика и этикет история, типы, классификации

Лекция № 1 (2 часа)

Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали

Вопросы и задания:

1. Этика и мораль
2. Этика в истории

Практическое занятие № 1 (2 часа)

Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали.

Вопросы и задания:

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Взаимосвязь интеллектуального и нравственного в духовной культуре. Управленческая технология.
3. Роль эстетического идеала и искусства в формировании духовного мира. Внешнее как форма проявления сущности духовной культуры. Исторические типы морали.
4. Мораль как система нравственных принципов, норм и идеалов. Основные принципы и нормы морали. Гуманизм, альтруизм, любовь, уважение к личности как высшие нормы духовности.
5. Проблема целей и средств, мотива и оценки в человеческом поведении. Моральные ценности.
6. Основные функции морали: гуманизирующая, регулятивная, императивная, коммуникативная, воспитательная

Лекция № 2 (2 часа)

Виды этики, классификация

Вопросы и задания:

1. Этика, мораль, нравственность.
2. Различие и сходство понятий

Практическое занятие № 2 (2 часа)

Виды этики, классификация

Вопросы и задания:

1. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".
2. Виды этики: этика гуманистическая и авторитарная.
3. Противоречивость нормативно-ценностного содержания этики. Антитезы гедонизма и аскетизма, ригоризма и эвдемонизма, эгоизма и альтруизма, коллективизма и индивидуализма.
4. Структура этического знания. Аксиология как ценностный аспект этики, деонтология как этическое учение о должном и сущем.
5. Прикладная этика и ее структура: этика нормативная, ситуативная и профессиональная. Лестница профессионального роста.

Практическое занятие № 3 (2 часа)

Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности

Вопросы и задания:

1. Происхождение и сущность профессиональной этики.
2. Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности.
3. Общие принципы профессиональной этики: профессиональная солидарность и корпоративность, профессиональный долг и особая форма ответственности.
4. Профессиональные деонтологии. Частные принципы и нормы профессиональных этик.
5. Классификация этических кодексов. Функции норм профессиональной этики. Нормативные образцы личности.

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Этика как наука и явление	Составление кейса: «Деловая ситуация»	Письменная работа

	духовной культуры. Исторические типы морали	профессиональной сферы сервиса» Составленное задание кейс должен содержать описательную часть, содержащую проблему морально-этического выбора участников. Ситуация должна включать в себя не менее 5 участников. Ситуации разрабатываются с учётом сервисной профессиональной специфики.	
2	Виды этики, классификация		
3	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности		
4	Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики		
5	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса	Составление кейса: «Переговоры с иностранными партнёрами» Составленное задание кейс должен содержать описательную часть, содержащую проблему морально-этического выбора участников. Ситуация должна включать в себя не менее 5 участников. Ситуации разрабатываются с учётом сервисной профессиональной специфики.	Письменная работа
6	Особенности развития этики предпринимательства в России	Разработка и написание тренинг задания деловой ситуации	Письменная работа
7	Управленческая этика в сервисе	«Этический выбор руководителя» Ситуация должна содержать проблему морально-этического содержания . Решение должно быть от лица руководителя.	
8	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности		

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности	На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, демонстрирующие высокий и низкий уровень развития профессиональной этики в сфере сервиса.	Письменная работа
2	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса	На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере организации сферы сервиса, найдите примеры кодекса корпоративной этики отражающие этику услуг, внешности, обслуживания, правила приветствия и др.	Письменная работа
3	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	Написание письменного обращения в деловой форме.	Письменная работа

5.3.Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Дата обращения к электронным учебным изданиям, электронным образовательным ресурсам, современным базам данных и информационным справочным системам совпадает с датой утверждения рабочей программы

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Неретина Т.Г.	Неретина, Т. Г. Профессиональная этика педагога : учебное пособие : [16+] / Т. Г. Неретина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 118 с. : табл. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571488	Директ-Медиа, 2020.
Л1.2	Беляев, Г. Г.	Этика и этикет : учебное пособие : [16+] / Г. Г. Беляев ; Московская государственная академия водного транспорта. –. – 147 с. : табл. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430313	Москва : Альтаир : МГАВТ, 2011

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Загорская, Л. М.	Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л. М. Загорская ; Новосибирский государственный технический университет. –292 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat reader DC
- Dr.Web Desktop security, Dr.Web Server security
- GIMP
- Мой офис, сервисы Яндекс 360 для образования (почта, Яндекс Диск, Яндекс Телемост, Яндекс документы, Календарь)
- Многофункциональный сервис обмена информацией Мах
- Архиватор 7-Zip
- Браузер Яндекс для организаций

6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парты-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю. Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах. Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Этика и этикет»

Курс 3 Семестр 5

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Наименование раздела: «Этика и этикет история, типы, классификации»			
Текущий контроль по разделу:		12	
1	Аудиторная работа	10	18
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	1	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	1	2
Контрольное мероприятие по разделу		14	28
Промежуточный контроль		26	50
Наименование раздела: «Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе»			
Текущий контроль по разделу:		14	22
1	Аудиторная работа	12	18
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	1	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	1	2
Контрольное мероприятие по разделу		16	28
Промежуточный контроль		30	50
Итого:		56	100

Вид контроля		Примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
Текущий контроль по разделу «Этика и этикет история, типы, классификации» (22 балла)			
1	Аудиторная работа – 18 баллов	Пример задания: Напишите развернутый ответ по теме: мораль и этика, структура и функции профессиональной этики, принципы профессиональной этики. Критерии оценки: 1. Теоретический вопрос изложен полностью -4 балла, частично 1-3 баллов, не изложен – 0. Пример задания: Ситуации для анализа. Критерии оценки: 1. За каждую правильно истолкованную ситуацию с точки зрения принципов профессиональной этики – 1 балл.	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали Виды этики, классификация Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности Образовательные результаты: Знает: принципы формирования структуры публичного выступления. Умеет: ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2 баллов	Пример задания: Проведите оценку развития корпоративной этики организации из сферы сервиса. Критерии оценки: 1. Указана организация из сферы сервиса – 1 балл. 2. Проведено исследование уровня развития корпоративной этики и сделан вывод – 1 балл.	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали Виды этики, классификация Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и

			принципов общей и профессиональной этики Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса Образовательные результаты: Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления.
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 2 баллов	Пример задания: На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, демонстрирующие высокий и низкий уровень развития профессиональной этики в сфере сервиса. Критерии оценки: 1. Приведён пример организации с высоким уровнем развития профессиональной этики с адекватными примерами 0/1 балл. 2. Приведён пример организации с низким уровнем развития профессиональной этики с адекватными примерами 0/1 балл.	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса Образовательные результаты: Знает: функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению. Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации
Контрольное мероприятие по разделу 1 - 28 баллов		Пример задания: Ситуация для анализа. <i>Профессиональная этика.</i> 2 мая 1985 г. Уолл-Стрит впал в состояние шока, узнав, что пятая в США по величине брокерская фирма “Э. Ф. Хаттон энд Ко” признана виновной в 2000 подделок почтовых и телеграфных отправок. Фирма согласилась уплатить штраф в размере 2 млн дол., возместить издержки в связи с государственным расследованием и возместить убытки банкам, ставшим жертвами мошенничества; призналась в систематическом завышении остатков на своих счетах в 400 банках и получении таким путем для краткосрочного использования 10 млрд дол. без выплаты процентов; избежала продолжительного судебного процесса, признав себя виновной. Однако широко распространившаяся информация о случившемся повредила прекрасной до того времени ее репутации. Вскоре, после признания своей вины, она начала терять клиентов. В дополнение к обвинениям в уголовном преступлении гражданская жалоба была направлена и против процедур, которые, по мнению и т.д. Критерии оценки. 1. Представлен личный взгляд на проблему «надлежащей роли бизнеса в обществе» с учётом принципов профессиональной этики - 0/2/4/6. 2. Представлены адекватные аргументы по проявлению социальной ответственности со стороны трех организаций - 0/2/4. 3. Составлен перечень социально ответственных и профессионально-этических действий 0/2/4/6. 4. Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6. 5. Дан адекватный ответ на вопрос: «Как могут влиять ценности, исповедуемые руководителями высшего ранга, на подчиненных?» 0/2/4/6.	Знает: характеристики, формы, правила деловой коммуникации
Промежуточная аттестация			

Текущий контроль по разделу «Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе» (22 балла)			
1	Аудиторная работа – 18 балла	Пример задания: 1. Ситуация для анализа. Переведите в формы делового общения (на примере организации из сферы сервиса): заключение трудового соглашения, отношение работника к своим обязанностям, оплата труда, оговоренная соглашением. В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу». 2. Модельная ситуация. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Критерии оценки: 1. За каждую правильно решенную ситуацию с учетом правил ведения деловых переговоров - 1 балл. 2. За каждую правильно продемонстрированную невербальную коммуникацию – 1 балл.	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали Виды этики, классификация Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности Образовательные результаты: Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством. Умеет: вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2 балла	Пример задания: На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, ведения деловых бесед на предприятиях разного рода сферы сервиса. Критерии оценки: 1. Предоставлено не менее 3 примеров особенностей – 2 балла; 2. Предоставлено не менее 2 примеров особенностей – 1 балл.	Особенности развития этики предпринимательства в России Управленческая этика в сервисе Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности Образовательные результаты: Знает: основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения; Умеет: давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики.
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 2 балла	Пример задания: На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере организации сферы сервиса, найдите примеры кодекса корпоративной этики отражающие этику услуг, внешности, обслуживания, правила приветствия и др. Критерии оценки: 1. Предоставлено не менее 2 примеров – 2 балла; 2. Предоставлено не менее 1 примера – 1 балл.	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности Образовательные результаты: Умеет: применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

Контрольное мероприятие по разделу 2 – 28 баллов	Пример задания: Ситуация для анализа. Критерии оценки. 1. Представлен личный взгляд на проблему принципов профессиональной этики - 0/2/4/6. 2. Представлены адекватные аргументы по проявлению этики - 0/2/4. 3. Составлен перечень профессионально-этических действий 0/2/4/6. 4. Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6. Дан адекватный ответ на вопрос о соблюдении требований профессиональной этики и современного этикета 0/2/4/6.	Владеет: методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.
---	--	---