

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca164840768dcb7ef09e9571e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**

на заседании кафедры

18.11.2019 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

**Утверждена**

Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Президент



Карх Д.А.

(подпись)

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Этика гостеприимства
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2020

Разработана:  
Доцент, к.э.н.  
Чикурова Татьяна Юрьевна

Екатеринбург  
2020 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>9</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</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 по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины "Этика гостеприимства" является формирование процедур делового этикета, принятых в международной практике гостиничного и ресторанного бизнеса, выработка практических коммуникативных навыков делового общения в гостиничной и ресторанной индустрии.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	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 4						
Зачет	144	48	16	32	96	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
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. Уметь: Обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. Иметь навыки: Организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-3 Знать: Спецификацию услуг организаций сферы питания на основе современных технологий. 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. 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.
---	---

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1.УК-5 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации. Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм. Имеет практический опыт анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 4		30					
Тема 1.	История этики в гостеприимстве	30	4		6	20	
Семестр 4		30					
Тема 2.	Взаимосвязь этики и гостеприимства	30	4		6	20	
Семестр 4		26					
Тема 3.	Специфика деятельности современных гостиниц. Этический кодекс.	26	2		8	16	
Семестр 4		28					
Тема 4.	Этика обслуживания гостей в	28	2		6	20	
Семестр 4		30					
Тема 5.	Этика поведения работника в	30	4		6	20	

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

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
История этики в гостеприимстве	Тест (Приложение 4)	20 закрытых вопроса	Зачет

Промежуточный контроль (Приложение 5)			
4 семестр (За)	Тесты (Приложение 5)	20 вопросов	Зачет с оценкой по 5-ти балльной шкале

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

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

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

Текущая аттестация. 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 текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных 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
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. История этики в гостеприимстве</p> <p>Рассматриваются исторически предпосылки развития этики в зависимости от специфики исторической эпохи и общественного сознания. Раскрывается специфика взаимосвязи этического учения с особенностями гостеприимства на различных этапах развития общества. Показана эволюция этических принципов, влияющих на поведение человека.</p>
<p>Тема 2. Взаимосвязь этики и гостеприимства</p> <p>Анализируются современные этикетные формы как результат кросскультурного взаимодействия на уровне морально-нравственно и ценностно-ориентационной деятельности. Выявляется взаимосвязь данных особенностей в процессе обслуживания гостей. Рассматриваются различные классификации типов гостей, предполагающие различные способы взаимодействия и воздействия со стороны работников контактной зоны.</p>
<p>Тема 3. Специфика деятельности современных гостиниц. Этический кодекс.</p> <p>Раскрываются основные понятия: гостеприимство, индустрия гостеприимства. Рассматриваются отличительные особенности деятельности гостиниц от других предприятий гостеприимства. Раскрывается значимость гостеприимства как этической категории и как фундаментальное понятие человечества. Рассмотреть структуру этического кодекса.</p>
<p>Тема 4. Этика обслуживания гостей в гостинице</p> <p>Этическая культура работников предприятия гостеприимства. Специфика проявления этичного поведения работников в процессе оказания услуги гостеприимства. Анализ необходимой работнику предприятия гостеприимства системы ценностей и морально-нравственных качеств личности. Изменение роли гостя в процессе обслуживания.</p>
<p>Тема 5. Этика поведения работника в гостинице</p> <p>Влияние профессионально-личностных особенностей поведения работников на восприятие гостей предприятия гостеприимства. Высококонтактное взаимодействие с гостем. Профессиональные компетенции и личностные качества, необходимые работнику предприятия, способствующие поддержанию и развитию поведения, соответствующего моральным принципам и нормам гостеприимства.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. История этики в гостеприимстве</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика и гостеприимство в древнем мире</li> <li>2. Этика и гостеприимство в эпоху античности</li> <li>3. Этика и гостеприимство в эпоху средневековья</li> <li>4. Этика и гостеприимство в новое время (XVII в.)</li> <li>5. История этики гостеприимства в России</li> <li>6. Эгоизм, альтруизм, героизм, норма.</li> </ol> <p>Устный опрос по теме</p>
<p>Тема 2. Взаимосвязь этики и гостеприимства</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика и этикет: особенности взаимосвязи</li> <li>2. Исторические предпосылки формирования современных этикетных форм межличностного взаимодействия</li> <li>3. Культура речи, вербальное и невербальное поведение работников предприятия в процессе оказания услуги гостеприимства</li> </ol>
<p>Тема 3. Специфика деятельности современных гостиниц. Этический кодекс.</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика и социальная ответственность организации</li> <li>2. Этические нормы в деятельности организации</li> <li>3. Повышение этического уровня организации</li> <li>4. Этические нормы организации и этика руководителя</li> <li>5. Управление этическими нормами межличностных отношений</li> <li>6. Нормы этичного поведения руководителя</li> </ol>

<p>Тема 4. Этика обслуживания гостей в гостинице</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы деловой риторики</li> <li>2. Культура речи в деловом общении</li> <li>3. Этика использования средств выразительности деловой речи</li> <li>4. Культура дискуссии</li> <li>5. Особенности речевого поведения</li> <li>6. Основы невербального общения</li> <li>7. Проксемические особенности невербального общения</li> </ol>
<p>Тема 5. Этика поведения работника в гостинице</p> <p>Самодиагностика этических качеств:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тест «Что Вам говорят мимика и жесты»;</li> <li>- тест «Диагностика межличностных отношений» Т. Лири;</li> <li>- тест «Умение слушать»;</li> <li>- тест «Умение излагать свои мысли»;</li> <li>- тест «Мотивы профессиональной деятельности».</li> </ul> <p>Устный опрос по теме. Самодиагностика</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. История этики в гостеприимстве</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала,</li> <li>2. Подготовка к тесту</li> </ol>
<p>Тема 2. Взаимосвязь этики и гостеприимства</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала,</li> <li>2. Подготовить эссе на тему: "Этика гостеприимства в цифровой экономике"</li> </ol>
<p>Тема 3. Специфика деятельности современных гостиниц. Этический кодекс.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала.</li> <li>2. Разработать этический кодекс гостиницы.</li> </ol>
<p>Тема 4. Этика обслуживания гостей в гостинице</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала,</li> <li>2. Подготовка к кейсам</li> </ol>
<p>Тема 5. Этика поведения работника в гостинице</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала.</li> <li>2. Подготовка к зачету.</li> </ol>

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 предусмотрена

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Не предусмотрено

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрена

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:**

1. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В.. Технология и организация гостиничных услуг: учебник : учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях ВО, реализующих образовательные программы высшего образования по направлениям 43.03.02 (100400) «Туризм», 43.03.01 (100100) «Сервис». - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 320 с.

2. Кузнецов И.Н.. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 431 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1028716>

3. Кузнецов И.Н.. Деловой этикет [Электронный ресурс]: ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 348 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1044520>

### **Дополнительная литература:**

1. Федцов В. Г.. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм" и "Сервис". - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 504 с.

2. Безрукова Н. Л.. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Москва: МПГУ, 2018. - 192 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/go.php?id=1020587znaniium.com>

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

**Перечень лицензионное программное обеспечение:**

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

-Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

## **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.