АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА

**СОГЛАСОВАНА**

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «19» декабря 2024 г. № 6)

**УТВЕРЖДЕНА**

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «27» декабря 2024 г. № 56

**АКТУАЛИЗИРОВАНА**

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

**УТВЕРЖДЕНА**
**актуализированная версия**
приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

# Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве»

направленность
***43.03.03 Гостиничное дело***

направленность (профиль)
***Управление в гостиничном бизнесе***

уровень образования
***высшее образование - бакалавриат***

форма обучения
***очно-заочная***

год набора
***2025***

Санкт-Петербург
2024

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА"

# СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ....3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* ....4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ....8
5.1 Рекомендуемая литература....8
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства ....9
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) ....9
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 9
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ ....10

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|---|---|
| **Цель:** | сформировать у студентов комплекс профессиональных компетенций, позволяющих выстраивать корректное, уважительное и эффективное взаимодействие с клиентами, коллегами и партнёрами с учётом специфики сервисной отрасли |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.02 Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
|---|---|---|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Применяет методы командного взаимодействия | Знать: принципы и модели командного взаимодействия в сервисной среде, нормы профессиональной этики при работе в коллективе, типовые роли в команде сотрудников сферы гостеприимства, способы предотвращения и разрешения внутрикомандных конфликтов, правила распределения задач и зон ответственности в рабочей группе, этические аспекты делегирования полномочий и обратной связи, стандарты корпоративной культуры в туристско-гостиничном бизнесе, методы эффективной коммуникации в разнородной (в том числе межкультурной) команде,<br>Уметь: выстраивать конструктивное взаимодействие с членами команды для решения профессиональных задач, распределять задачи с учётом компетенций и нагрузки коллег, давать и принимать обратную связь в этичной форме, координировать совместные действия при обслуживании клиента, оперативно согласовывать решения в условиях сжатых сроков, адаптировать стиль коммуникации под разные роли и позиции в команде, предотвращать эскалацию конфликтов и применять техники их деэскалации, учитывать культурные и личностные особенности участников команды при организации совместной работы,<br>Владеть: навыками организации командной работы в условиях высокой нагрузки и пиковых периодов обслуживания, приёмами фасилитации групповых обсуждений и принятия решений, инструментами постановки общих целей и контроля их достижения (чек-листы, таймлайны, канбан-доски), техниками этичного управления конфликтами в коллективе, методами построения доверительной атмосферы и поддержания мотивации команды, алгоритмами распределения ролей и ответственности в проектной группе, способами оценки вклада каждого участника в общий результат с соблюдением принципов справедливости и уважения, практиками кросс-функционального взаимодействия между подразделениями отеля, турфирмы или экскурсионной службы. |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в уст-ной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения | Знать: нормы и стандарты делового общения на русском и иностранном(ых) языке(ах) в индустрии туризма и гостеприимства, типовые речевые формулы и этикетные клише для разных коммуникативных ситуаций (приветствие, запрос, жалоба, извинение, предложение), особенности межкультурной коммуникации (национальные модели вежливости, дистанции, прямого/косвенного высказывания), распространённые языковые и культурные барьеры в работе с клиентами и партнёрами, правила интерпретации невербальных сигналов в межкультурном контексте, стандарты оформления деловой переписки (письма, заявки, претензии, подтверждения брони), критерии достоверности и надёжности источников деловой информации, приёмы критического анализа устных и письменных сообщений (выявление предвзятости, логических нестыковок, скрытых смыслов),<br>Уметь: воспринимать и интерпретировать устные и письменные сообщения в профессиональном контексте с учётом культурных |

| | | |
|---|---|---|
| | | особенностей адресата, критически оценивать достоверность и релевантность деловой информации (в т. ч. отзывов, запросов, условий договоров), выстраивать стратегию коммуникации под конкретную аудиторию (гость, коллега, партнёр, представитель госоргана), адаптировать стиль и регистр речи для разных каналов (телефон, чат, email, личная встреча), корректно формулировать запросы, ответы и возражения на русском и иностранном(ых) языке(ах), распознавать и нейтрализовывать потенциально конфликтные формулировки, переводить профессиональные фразы и шаблоны без потери смысла и тона, анализировать обратную связь и корректировать коммуникативную тактику,<br>Владеть: навыками ведения деловой переписки на русском и иностранном(ых) языке(ах) по стандартам индустрии (бронирование, подтверждение, претензия, извинение, коммерческое предложение), приёмами активного слушания и уточнения информации в стрессовых и конфликтных ситуациях, техниками адаптации сообщений под разные культурные модели (прямое vs косвенное сообщение, уровень формальности), инструментами критического анализа текстов (выделение фактов, мнений, оценок, логических связей), алгоритмами построения аргументации и контраргументации в устной и письменной форме, способами работы с двусмысленными или эмоционально окрашенными сообщениями клиентов, практиками кросс-культурного диалога (учёт норм вежливости, табу, иерархии, временных ожиданий), методами фиксации и проверки понимания (резюмирование, перефразирование, уточнение). |

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

| Номер и наименование теми/или разделов/тем | Содержание дисциплины | Объем дисциплины (академические часы) | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | |
| | | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | СРО |
| Тема 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов | Функции, роль и место этики в системе наук, в культуре человечества. Гуманистическое содержание морали и нравственности. Профессиональная этика сущность, генезис и классификация видов: Этика бизнеса. Управленческая этика. Педагогическая этика. Биоэтика. Нетикет. Профессиональная этика как выражение нравственного прогресса человечества, как осознание культурно-гуманистического назначения профессии. Гуманизм – исходный принцип профессиональной этики. Условия возникновения, историческое развитие и специфика профессиональной морали. Категории профессиональной морали и этики: профессиональный долг, профессиональная честь и достоинство, справедливость, профессиональный такт. Современные проблемы профессиональной этики. Из зарубежной и отечественной истории становления профессионально-этических традиций | 2 | 2 | | 23 |
| Тема 2. Структура профессиональной этики личности. Моральные и правовые регуляторы поведения должностных лиц | Структура профессиональной этики личности: моральное сознание, принципы, ценности, нормы; моральные отношения; моральные действия. Этические нормы в деятельности организаций. Структура правил внутренней этики организации. Ориентация на нравственные нормы как критерий прогрессивного развития корпорации. Формы развития этического аспекта деятельности организации: этические кодексы, комитеты по этике, социальные ревизии и др. Кодексы профессиональной этики (морали), их место в общей системе нравственности. Соотношение моральных и правовых (устав, должностные инструкции) регуляторов поведения должностных лиц. Проблемы профессионального самосознания, самовоспитания, самоконтроля; регулирования поведение, взаимоотношения с субъектами профессиональной деятельности, коллегами, социальными | 2 | 2 | | 23 |

| Номер и наименование теми/или разделов/тем | Содержание дисциплины | Объем дисциплины (академические часы) | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | |
| | | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | СРО |
| | партнерами в соответствии с требованиями морали, понятием о долге и служебной этике. | | | | |
| Тема 3. Диалектика социальной ответственности организации и профессиональнонравственной ответственности личности. Кодексы профессиональной этики | Понятие корпорации, ее отличие от коллектива. Понятие о корпоративной культуре, социальной ответственности организации и нравственной ответственности личности. Структура, критерии и функции культуры корпорации. Корпоративизм профессиональной морали и пути его преодоления. Нравственнопсихологический климат коллектива. Этика и социальная ответственность организаций. Понятие социальной ответственности, ее виды (перед планетой, государством, местным сообществом) и отличие от правовой, экономической ответственности. Преимущества и недостатки ведения активной социальной политики организации. | 2 | 2 | | 232 |
| Тема 4 Этикет и имидж в профессиональной культуре личности | Этикет как средство общения. Возникновение и историческое развитие этикета. Этикет и мораль: единство и различие. Основные нормы и принципыэтикета: вежливость, тактичность, чувство меры, скромность. Особенности норм современного этикета: демократизм, целесообразность, условность и символизм. Национальная специфика этикета. Из истории российского этикета. Этикетные формы поведения в педагогическом общении Этикет приветствий и представлений. Формы приветствия: вербальные, невербальные и др. Этикет обращений в деловом общении. Понятие об имидже и его структуре. Внешний облик делового человека. Понятие стиля, вкуса, элегантности. Основные требования к внешнему виду деловых людей. Особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины. Модель поведения и критерии ее выбора | 2 | 2 | | 23 |
| **Форма аттестации (зачет):** | | | | | |
| **Всего по дисциплине:** | | **8** | **8** | | **92** |

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Рекомендуемая литература

| Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, местои год издания, кол. стр.) | Электронные ресурсы |
|---|---|
| Константинов, В. В. Профессиональная этика. Тесты : учебник для вузов / В. В. Константинов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 23 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14154-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: | https://urait.ru/bcode/588431 |
| Спиноза, Б. Этика / Б. Спиноза ; переводчик Н. А. Иванцов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 240 с. — (Антология мысли). — ISBN 978-5-534-09695-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: | https://urait.ru/bcode/565547 |
| Кропоткин, П. А. Этика / П. А. Кропоткин. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 434 с. — (Антология мысли). — ISBN 978-5-534-08555-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: | https://urait.ru/bcode/562305 |

### 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- Офисное приложение - Р7-Офис;

- Антивирус - Kaspersky Endpoint Security;

### 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) исовременных профессиональных баз данных (СПБД)

| № | Наименование СПБД/ ИСС |
|---|---|
| 1. | Электронная библиотека Юрайт - https://urait.ru/ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com |
| 5. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru |
| 6. | Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ - https://www.garant.ru/ |

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

***Аудитория для проведения занятий лекционного типа*** Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия и технические средства обучения: динамики, проектор, экран, ноутбук/ПК

***Аудитория для проведения занятий семинарского типа***

Специализированная мебель для деловых игр, наборы демонстрационного оборудования, макеты, наглядные учебные пособия. Технические средства обучения: системный блок, монитор, клавиатура, мышь, телевизор.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПООСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

– учебно-методической документацией;

– локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско- преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной исистематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям, обучающимся предоставляетсявозможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

– фундаментальных основ мировоззрения, обучающихся и естественнонаучного познания;

– базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;

– профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;

– индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций, дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;

– метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

## 8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.