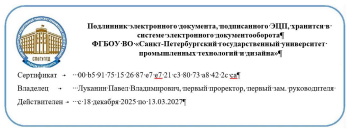
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.26 Профессиональная этика и деловой этикет

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	34	17	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	34	17	56,75	0,25	3	
Итого	УП	34	17	56,75	0,25	3	
	РПД	34	17	56,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: сформировать у студентов систему нравственных знаний и практических навыков поведения, необходимых для установления доверительных отношений с гостями, коллегами и партнёрами, а также для поддержания деловой репутации организации в сфере гостеприимства.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Сформировать у студентов понимание нравственных основ профессии в сфере гостеприимства.
2. Научить соблюдать правила поведения при общении с гостями, коллегами и начальством.
3. Развить умение предотвращать и разрешать спорные ситуации с помощью этических норм.
4. Привить навыки поддержания деловой репутации предприятия через соблюдение этикета.
5. Обучить правилам применения профессиональных стандартов общения в стандартных и нестандартных рабочих ситуациях.
6. Воспитать ответственность за соблюдение норм служебной этики и уважение к личности гостя.

Обеспечить готовность студентов действовать в соответствии с профессиональными ценностями и корпоративной культурой.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Знать: принципы командного взаимодействия, этические нормы и ролевую структуру в профессиональной среде гостеприимства.
Уметь: распределять роли, выстраивать этичное взаимодействие и координировать действия в команде при решении сервисных задач.
Владеть: навыками реализации своей командной роли с соблюдением делового этикета и социальной ответственности в гостиничной деятельности.
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Знать: нормативные и корпоративные стандарты качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе; принципы этики и делового этикета как инструменты предотвращения конфликтов и повышения качества сервиса.
Уметь: применять этические нормы и правила этикета для контроля и оценки качества процессов оказания услуг; выявлять и устранять отклонения в качестве сервиса, используя профессионально-этический подход.
Владеть: навыками обеспечения заданного качества услуг через соблюдение этико-поведенческих стандартов; методами этически корректного мониторинга и улучшения процессов обслуживания гостей.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основания профессиональной этики в гостиничном деле	4				С
Тема 1. Предмет и задачи профессиональной этики. Нравственные ценности в работе с людьми.		4	2	7	
Тема 2. Этические кодексы в гостиничной индустрии. Права и обязанности работника перед гостем.		4	2	7	
Тема 3. Профессиональный долг и ответственность сотрудника. Понятие служебной тайны и конфиденциальности.		4	3	6	
Раздел 2. Деловой этикет и культура общения					О
Тема 4. Правила приветствия, представления и обращения к гостям. Дистанция в общении.		4	2	5	
Тема 5. Речевой этикет работника службы приёма и размещения. Тон, интонация и недопустимые выражения.		4	2	5	
Тема 6. Этикет телефонных переговоров и электронной переписки с клиентами. Правила ожидания на линии.		4	2	5	
Раздел 3. Этикет в профессиональных ситуациях и разрешение споров					С
Тема 7. Стандарты внешнего вида, форменной одежды и поведения сотрудника на рабочем месте.		4	2	5	
Тема 8. Этикет проведения деловых встреч, переговоров и приёмов гостей в ресторане или лобби.		4	1	5	
Тема 9. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостем. Способы сохранения выдержки и достоинства.		2	1	11,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	17	56,75	

Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25		
Всего контактная работа и СР по дисциплине		51,25	56,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
УК-3	Способность организовывать командную работу при соблюдении этических норм.
ОПК-3	Способность применять этические нормы и правила делового этикета в профессиональной деятельности.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Студент демонстрирует знание основных этических норм в гостиничном деле. Правильно применяет правила делового этикета в типовых профессиональных ситуациях. Дает верные ответы на вопросы о стандартах общения с гостями и коллегами. Умеет разбирать этические дилеммы и выбирать корректную линию поведения. Соблюдает требования к внешнему виду и речевому поведению работника гостиницы.	
Не зачтено	Студент не знает базовых принципов профессиональной этики. Допускает грубые ошибки в правилах делового общения и этикета. Не может предложить решение простейшей этической ситуации на рабочем месте. Не ориентируется в нормах поведения при взаимодействии с гостями.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 4	
1	Определение профессиональной этики в сфере гостеприимства.
2	Основные принципы делового этикета работника гостиницы.

3	Нормы морали и нравственности в повседневной работе с гостем.
4	Этика устной и письменной речи сотрудника службы приема.
5	Правила приветствия и обращения к гостям разных возрастных групп.
6	Этические нормы поведения персонала в конфликтной ситуации.
7	Деловой этикет при ведении телефонных переговоров с клиентом.
8	Требования к внешнему виду и опрятности сотрудников отеля.
9	Правила общения с гостем, находящимся в состоянии стресса.
10	Этика сохранения конфиденциальности личных данных гостя.
11	Культура поведения руководителя при общении с подчиненными.
12	Этические последствия нарушения обещаний, данных клиенту.
13	Порядок действий при обнаружении забытых вещей постояльца.
14	Правила этикета при обслуживании гостей с ограниченными возможностями.
15	Этика взаимоотношений между сотрудниками разных отделов отеля.
16	Способы тактичного отказа в просьбе гостя без потери лица фирмы.
17	Ответственность руководителя за этический климат в коллективе.
18	Правила этикета при встрече и размещении группы туристов.
19	Этика принятия подарков и знаков внимания от гостей отеля.
20	Роль личного примера руководителя в соблюдении делового этикета.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Что является основой профессиональной этики работника гостиницы?
А) Знание иностранных языков
Б) Уважение достоинства и прав гостя
В) Умение быстро бегать
Г) Наличие высшего образования
Правильный ответ: Б

2. Как называется свод правил поведения, принятый в конкретной гостиничной сети?
А) Кодекс корпоративной этики
Б) Трудовой договор
В) Уголовный кодекс
Г) Финансовый план
Правильный ответ: А

3. Как следует обратиться к гостю, если его имя и фамилия неизвестны?
А) «Эй, вы»
Б) «Мужчина» или «Женщина»
В) «Господин» или «Госпожа»
Г) «Товарищ»
Правильный ответ: В

4. Какое правило речевого этикета является главным при встрече гостя?
А) Говорить громко
Б) Использовать профессиональный сленг
В) Первым поздороваться и улыбнуться
Г) Начать разговор с вопроса о зарплате
Правильный ответ: В

5. Что означает требование «конфиденциальность» в работе с гостем?
А) Обсуждать гостя с другими сотрудниками
Б) Не разглашать личные данные и историю проживания гостя
В) Публиковать отзывы гостя в газете
Г) Сообщать номер комнаты гостя всем звонящим
Правильный ответ: Б

6. Какой внешний вид считается неприемлемым для сотрудника ресепшн?
А) Деловой костюм
Б) Опрятная прическа
В) Яркий маникюр и множество украшений
Г) Наличие бейджа с именем
Правильный ответ: В

7. Как правильно поступить, если гость высказывает громкое недовольство?
А) Повысить голос в ответ
Б) Выслушать, принести извинения и предложить решение

В) Вызвать охрану и выдворить гостя
Г) Игнорировать и уйти в подсобное помещение
Правильный ответ: Б

8. Что является нарушением делового этикета во время разговора с гостем?
А) Поддержание зрительного контакта
Б) Перебивание собеседника
В) Четкая дикция
Г) Использование слов «спасибо» и «пожалуйста»
Правильный ответ: Б

9. Как нужно вести себя во время лифта с важным гостем?
А) Задать личный вопрос
Б) Обсуждать коллег
В) Сохранять нейтральную позу и не смотреть в телефон
Г) Отвернуться спиной к гостю
Правильный ответ: В

10. Какое расстояние считается официальной деловой зоной при общении?
А) От 0 до 30 сантиметров
Б) От 50 до 120 сантиметров
В) От 2 до 4 метров
Г) Более 5 метров
Правильный ответ: Б

11. Что делать при возникновении конфликта между двумя гостями в холле?
А) Подлить масло в огонь
Б) Спокойно вмешаться и предложить перейти в переговорную комнату
В) Встать и наблюдать
Г) Отдать приказ охране применить силу
Правильный ответ: Б

12. Как следует завершать разговор по внутреннему телефону?
А) Бросить трубку, не прощаясь
Б) Сказать «Всего доброго» и дождаться ответа гостя
В) Переспросить о погоде
Г) Крикнуть «Алло» и положить трубку
Правильный ответ: Б

13. Допустимо ли обсуждать размер чаевых с коллегой при госте?
А) Да, это поднимает статус
Б) Да, если гость спрашивает
В) Нет, это грубое нарушение этики
Г) Да, но тихо
Правильный ответ: В

14. Что входит в понятие «информационная этика» сотрудника?
А) Публикация фото гостей в соцсетях
Б) Предоставление достоверной информации об услугах отеля
В) Завышение цен для туристов
Г) Сокрытие поломок в номере
Правильный ответ: Б

15. Как реагировать на комплимент от гостя в свой адрес?
А) Сказать «Не стоит, я плохо работаю»
Б) Улыбнуться и поблагодарить
В) Сказать, что начальник лучше
Г) Покраснеть и убежать
Правильный ответ: Б

16. Стоит ли делать замечание гостю за нарушение тишины?
А) Да, используя тактичную и вежливую форму
Б) Нет, гость всегда прав
В) Да, сделав резкое замечание при всех
Г) Нет, вызвать полицию без предупреждения
Правильный ответ: А

17. Что означает пунктуальность для менеджера гостиницы?
А) Опоздание на совещание на 5 минут
Б) Уважение времени других людей и приход вовремя

В) Долгая работа после окончания смены
Г) Быстрая ходьба по коридору
Правильный ответ: Б

18. Какое положение тела при общении с гостем показывает вашу открытость?
А) Скрещенные на груди руки
Б) Руки в карманах
В) Свободная поза, кисти рук на виду
Г) Откидывание на спинку стула
Правильный ответ: В

19. Что запрещено делать с мобильным телефоном на рабочем месте администратора?
А) Пользоваться корпоративным приложением
Б) Разговаривать по личным вопросам в присутствии гостя
В) Проверять время
Г) Смотреть рабочее расписание
Правильный ответ: Б

20. Какова главная цель делового этикета в гостиничном деле?
А) Продемонстрировать превосходство персонала
Б) Создать для гостя атмосферу комфорта и безопасности
В) Получить чаевые
Г) Заполнить документацию быстрее всех
Правильный ответ: Б

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1. Разбор сложной ситуации с гостем

Опишите порядок действий сотрудника службы приёма, если гость в состоянии сильного опьянения ведёт себя вызывающе по отношению к другим постояльцам и отказывается пройти в номер. Предложите этичные фразы для общения с ним, алгоритм взаимодействия со службой безопасности и варианты разрешения конфликта без вызова полиции.

Задание 2. Составление этического кодекса отдела

Разработайте пять основных правил поведения для горничных, касающихся общения с постояльцами в коридорах и лифтах. Пропишите, как правильно приветствовать гостя, как реагировать на его жалобы на шум или неисправности и как вежливо отказать в выполнении просьбы, если она нарушает должностную инструкцию.

Задание 3. Деловой разговор по телефону

Составьте сценарий разговода секретаря службы бронирования с потенциальным клиентом, который звонит с просьбой о размещении большой группы в дни максимальной загрузки отеля. Отразите этапы: приветствие, выяснение потребностей, предложение альтернативных дат или близлежащих гостиниц, вежливое завершение разговора при отказе клиента.

Задание 4. Этикет деловой переписки

Напишите официальный ответ на негативный отзыв гостя, размещённый на туристическом портале. Гость пожаловался на грубость официанта в ресторане. В ответе принесите извинения, сообщите о принятых мерах в отношении сотрудника и пригласите гостя посетить отель снова со скидкой, соблюдая все правила официально-делового стиля.

Задание 5. Внешний вид и поведение на рабочем месте

Предложите три варианта решения ситуации, когда сотрудник фронт-офиса пришёл на смену с ярким маникюром и сильным запахом парфюма, что противоречит внутреннему стандарту отеля. Опишите, как руководитель должен провести беседу, какие аргументы привести о влиянии внешнего вида на имидж отеля и как предложить сотруднику исправить ситуацию до начала рабочего дня.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Игер Лиленд	Этика как общественная наука. Моральная философия общественного сотрудничества/ пер. с англ. В. П. Гайдамака. — 2- е изд., эл.	Челябинск: Социум	2020	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=368125
Гонтарь, О. П., Романова, С. П.	Профессиональная этика	Красноярск: Сибирский федеральный университет	2019	http://www.iprbookshop.ru/100094.html
Карлейль, Т., Синерукая, Е. И.	Этика жизни	Москва: РИПОЛ классик	2022	https://www.iprbookshop.ru/126798.html
Дорохина, Р. В.	Этика деловых отношений	Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2020	https://www.iprbookshop.ru/108191.html
Смирнова В. В.	Конфликтология и этика деловых коммуникаций	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2021	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202104
Виговская, М. Е.	Профессиональная этика и этикет	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102277.html
Зубанова, С. Г., Аникин, Д. А.	Этика	Саратов: Научная книга	2019	http://www.iprbookshop.ru/81071.html
Кораблина, Е. П., Пашкин, С. Б.	Профессиональная этика и служебный этикет	Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена	2019	http://www.iprbookshop.ru/98611.html
Троянская, А. И.	Деловая этика	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/83263.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Сычев, А. А., Коваль, Е. А., Гусева, А. Ю.	Экологическая этика	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/69294.html

Сабиров, В. Ш., Соина, О. С.	Этика и нравственная жизнь человека	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/74972.html
Полянская, Ю. М.	Этика делового общения	Москва: Московский технический университет связи и информатики	2018	http://www.iprbookshop.ru/92495.html
Виговская, М. Е.	Профессиональная этика и этикет	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75205.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» http://www.iep.ru/ru/publikatcii/categories.html

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации https://rosmintrud.ru/opendata

Базы данных Министерства экономического развития Российской Федерации www.economy.gov.ru

Электронная база данных «Polpred.com Обзор СМИ» https://www.polpred.com

Информационные справочные системы Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации http://www.russiatourism.ru/

Справочная правовая система «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов http://docs.cntd.ru/

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации http://rha.ru/

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса http://www.frontdesk.ru/

Федерация рестораторов и отельеров России http://frio.ru/

Издание для профессионалов гостиничного бизнеса «Hotelier.pro» http://hotelier.pro/

Портал для специалистов гостиничной индустрии «Pro Hotel» http://prohotel.ru/

Независимый гостиничный альянс http://openhospitality.org/

Альянс отельеров России
http://www.hoteliers-u.pro/

Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии
http://www.rostourunion.ru/

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска