

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева  
«15» мая 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Этика профессиональной деятельности

Специальность: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Квалификация выпускника – Техник

Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2026

Разработана

Канд. социол. наук, доцент кафедры СТ

\_\_\_\_\_ К.Ю. Мелконян

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой СТ

\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры СТ

от «15» мая 2026 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «15» мая 2026 г.

протокол № 9

Председатель УМК

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2026 г.

## Содержание

|  |  |
|--|--|
| 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ....  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b>     |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП .....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b>     |
| 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b>     |
| 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ .....  | 4  |
| 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 5  |
| 5.1. Содержание дисциплины .....   | 5  |
| 5.2. Структура дисциплины.....   | 7  |
| 5.3. Практические занятия и семинары .....   | 8  |
| 5.4. Лабораторные работы .....   | 8  |
| 5.5. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа) .....  | 8  |
| 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины.....   | 8  |
| 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....  | 8  |
| 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ,<br>ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-<br>МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ | <b>Ошибка!<br/>Закладка не определена.</b> |
| 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ<br>.....  | 11   |
| 8.1. Основная литература .....   | 12   |
| 8.2. Дополнительная литература.....  | 12   |
| 8.3. Программное обеспечение .....   | 12   |
| 8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы..   | 12   |
| 8.5. Методические указания и материалы по видам занятий.....   | 13   |
| 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 16   |
| 10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ<br>ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....   | 16   |

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель курса** – дать студентам представление о специфике этических проблем в профессии, сформировать у них культуру профессионального труда, этическое сознание, моральную систему ценностей, знания делового этикета.

**Курс ставит своей задачей:**

- сформировать у будущих работников сферы сервиса понятие своего профессионального долга и чести,
- привить навыки культуры общения, как с клиентами, так и со своими коллегами.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина ОП.05 Этика профессиональной деятельности относится к Общепрофессиональному циклу, Обязательная часть. Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

| Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики) | Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)                                    |
|---|---|
|   | Психология общения  |
|   | Коммуникативный практикум / Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний |
|   | Основы предпринимательской деятельности   |

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

а) общих (ОК)

| Код компетенции | Формулировка компетенции                                       | Знания, умения  |
|-----------------|--|---|
| ОК 04           | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | <b>Умения:</b> эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде<br><b>владеть</b> навыками эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде<br><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | <p><b>Умения:</b> осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p><b>владеть</b> навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p><b>Знания:</b> правил устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> |
|-------|---|---|

В результате изучения учебного материала по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» студент должен:

уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия;
- развивать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя.

знать:

- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания,
- основы и особенности профессиональной этики и этикета

#### 4. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 24 часов.

| Вид учебной работы  | Всего часов | Семестры   |
|---|-------------|------------|
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>   | 22          | 22         |
| в том числе:  |             |            |
| Лекции (Л)  | 10          | 10         |
| Практические занятия (ПЗ)   |             |            |
| Семинары (С)  | 12          | 12         |
| Лабораторные работы (ЛР)  |             |            |
| <b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>  | -           | -          |
| в том числе:  |             |            |
| Курсовой проект (работа)  |             |            |
| Расчётно-графические работы   |             |            |
| <b>Контрольная работа</b>   | 2           | 2          |
| Курсовая работа   |             |            |
| Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.) | -           | -          |
| Вид промежуточной аттестации  | Контр.раб.  | Контр.раб. |
| <b>Общая трудоёмкость, час</b>  | 24          | 24         |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы)                        | Содержание раздела (темы)   |
|------------------|--|---|
| 1                | Этика как наука о морали. Основные категории этики | <p>Генезис и историческая эволюция понятий «этика», «мораль», «нравственность», их различные смысловые значения в современном языке. Этика как «практическая философия», теория морали. Предпосылки возникновения морали. Происхождение морали как философская проблема. Мораль как выражение потребности и способности человека строить гармонические отношения с другими, общественная форма отношений между людьми, мера их человечности. Своеобразие связи морали с бытием. Назначения морали. Специфика моральных норм, отличия от права.</p> <p>Определения этики с философской и православной точек зрения. Задачи и цели этики. Предмет этики. Связь этики с психологией. Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания.</p> <p>Основные категории этики. Развитие этических взглядов в истории философии.</p>   |
| 2                | Профессиональная этика и профессиональная мораль   | <p>Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях.</p> <p>Назначение профессиональной этики. Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики работников сервиса (принцип моральной ответственности перед клиентом; принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами; принцип моральной ответственности перед обществом и др.).</p> <p>Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах.</p> <p>Пути и средства формирования нравственно-этической культуры в различных профессиях. Понятие профессиональной морали. Связь технологически целесообразных и моральных сторон профессиональных групп.</p> <p>Основные принципы профессиональной морали: профессиональный долг, профессиональная совесть, корпоративная честь и честность, профессиональное достоинство.</p> <p>Кодекс профессиональной этики работников сервисной сферы.</p> |
| 3                | Профессиональное поведение работников              | <p>Поведение человека как явление, его составляющие. Решение работником профессионально-этических за-</p>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | сервисной сферы   | <p>дач при его взаимодействии с клиентом.</p> <p>Социальная роль работника сферы сервиса и ее составляющие. Роль клиента. Ожидания со стороны клиента и со стороны работника.</p> <p>Функции профессионального поведения работника.</p> <p>Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника. Понятия о стиле обслуживания, сценарии обслуживания.</p> <p>Понятие об общении. Формы общения и его результаты. Стиль общения. Специфические особенности общения в сфере обслуживания.</p> <p>Понятие о культуре общения. Обстановка, расстояние между работником и клиентом, поза, жесты, мимика, интонация, другие паралингвистические средства общения. Положительный настрой, использование закрытых и открытых вопросов в беседе с клиентом, умение выслушать.</p> <p>Культура речи работника. Требования, предъявляемые к речи работника: содержательность, ясность, доходчивость, понятность, грамотность, выразительность.</p> <p>Пять ключевых этапов в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.</p> <p>Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный). Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания. Приемы успешной презентации. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями. Методы завершения продаж.</p> |
| 4 | Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления | <p>Понятие конфликта. Типология конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Конфликты между личностью и организацией. Конфликты горизонтальные, вертикальные, смешанные. Конструктивные и деструктивные конфликты. Субъективные и объективные конфликты.</p> <p>Источники, причины и поводы конфликтов. Коммуникативные конфликты и их последствия. Конфликты и трудности коммуникации. Ошибки, разрушающие общение. Факторы, влияющие на общение. Барьеры общения. Коммуникативные просчеты. Структура конфликта, стадии его протекания.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество. Факторы, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов между работником и клиентом. Этапы разрешения конфликтных ситуаций. Профилактика</p>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <p>конфликтов.</p> <p>Понятие конфликтной личности. Типы трудных людей и модели поведения в общении с ними.</p> <p>Нравственно-психологические основы выхода из конфликтных ситуаций.</p>  |
| 5 | <p>Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала</p> | <p>Основные стили и типы управления. Влияние моральных норм на стиль управления, методы принятия решения.</p> <p>Схема управленческого процесса. Функции управленческой деятельности и связанные с ними психологические проблемы руководства. Способы решения проблем руководства. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности. Этичность методов подготовки управленческих решений.</p> <p>Понятие и формальная структура трудового коллектива. Классификация трудовых коллективов. Степень зрелости коллектива. Права и обязанности персонала. Неформальная структура коллектива и психологические механизмы регуляции коллективной деятельности: адаптация, коммуникация, идентификация и интеграция. Лидер неформальной группы. Типы лидеров. Морально-психологический климат коллектива. Степень сплоченности рабочей группы. Типы взаимоотношений в коллективе: невмешательство, теплая компания, задача, золотая середина и команда.</p> <p>Виды взаимоотношений в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие и делегирование. Роль руководителя в становлении коллектива.</p> |
| 6 | <p>Этикет и культура поведения работника сферы сервиса</p>                      | <p>Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета.</p> <p>Понятие этикета. Правила служебного этикета. Внешний вид, манеры, доброжелательность работника сферы сервиса. Другие составляющие этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.</p>  |

## 5.2. Структура дисциплины

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы)                           | Количество часов |   |        |    |    |
|------------------|---|------------------|---|--------|----|----|
|                  |   | Всего            | Л | ПЗ (С) | ЛР | СР |
| 1                | Этика как наука о морали. Основные категории этики    | 4                | 2 | 2      | -  | -  |
| 2                | Профессиональная этика и профессиональная мораль      | 4                | 2 | 2      | -  | -  |
| 3                | Профессиональное поведение работников сервисной сферы | 4                | 2 | 2      | -  | -  |
| 4                | Нравственно-психологические ос-                       | 4                | 2 | 2      | -  | -  |

|   |  |    |    |    |   |   |
|---|--|----|----|----|---|---|
|   | новы конфликтов и пути их преодоления                                    |    |    |    |   |   |
| 5 | Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала | 4  | 2  | 2  | - | - |
| 6 | Этикет и культура поведения работников сферы сервиса                     | 2  |    | 2  | - | - |
|   | Контр. работа  | 2  |    |    |   |   |
|   | <b>Общая трудоёмкость</b>  | 24 | 10 | 12 | - | - |

### 5.3. Практические занятия и семинары

| № п/п | № раздела (темы) | Тема   | Количество часов |
|-------|------------------|--|------------------|
| 1     | 1                | Этика как наука о морали. Основные категории этики                       | 6                |
| 2     | 2                | Профессиональная этика и профессиональная мораль                         | 6                |
| 3     | 3                | Профессиональное поведение работников сервисной сферы                    | 6                |
| 4     | 4                | Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления      | 6                |
| 5     | 5                | Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала | 6                |
| 6     | 6                | Этикет и культура поведения работников сферы сервиса                     | 6                |

### 5.4. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.5. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрены

### 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

Не предусмотрены

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения – предполагает осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.

- Технология модульного обучения – предусматривает деление содержания дисциплины на достаточно автономные разделы (модули), интегрированные в общий курс.

- Технология индивидуализации обучения – помогает реализовывать личностно-ориентированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности учащихся.

- Технология обучения в сотрудничестве – реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач.

- Игровая технология – позволяет развивать навыки рассмотрения ряда возможных способов решения проблем, активизируя мышление студентов и раскрывая личностный потенциал каждого учащегося.

- Технология развития критического мышления – способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации, умению отбирать информацию для решения поставленной задачи.

- Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) - расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы учащихся и повышению познавательной активности.

- Интернет-технологии – предоставляют широкие возможности для поиска информации, разработки международных научных проектов, ведения научных исследований.

#### **Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Для очной формы обучения

| № раздела (темы) | Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР) | Используемые активные и интерактивные образовательные технологии | Количество часов |
|------------------|----------------------------|--|------------------|
| 3                | С                          | Компьютерная презентация   | 2                |
| 4                | С                          | Компьютерная презентация   | 2                |
| 5                | С                          | Компьютерная презентация   | 2                |

#### **Практическая подготовка обучающихся**

Для очной формы обучения

| № раздела (темы) | Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР) | Виды работ   | Количество часов |
|------------------|----------------------------|--|------------------|
| 4                | С                          | Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации | 2                |
| 5                | С                          | Организация обслуживания потребителей услуг                      | 2                |
| 6                | С                          | Психологическая и этическая культура сервиса.                    | 2                |

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома создаются фонды оценочных средств (комплект оценочных материалов).

### 1. Примерные вопросы для устного опроса:

1. Характеристика основных категорий этики.
2. Понятие и сущность профессиональной этики. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
3. Профессионально-этические кодексы. Профессиональный кодекс работника обслуживания.
4. Профессиональное поведение работника контактной зоны, его функции и основные требования, предъявляемые к работнику.
5. Основные этапы в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.
6. Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный).
7. Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания.
8. Приемы успешной презентации.
9. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями.
10. Методы завершения продаж.

### 2. Примерные задания практических работ

|   |  |
|---|--|
| 1 | Сравнить определения этики и морали в разных источниках.<br>Подготовить самостоятельные выступления по вопросам лекции.<br>Написать эссе по вопросам для обсуждения.<br>Подготовить выступление на тему «Основные категории этики в представлениях разных философов» (выбрать эпоху и философа). |
| 2 | Подготовить выступление о профессиональном кодексе профессии типа «человек – человек».<br>Проанализировать кодексы профессионального поведения различных компаний.<br>Сравнить проанализированный кодекс с профессиональным кодексом работника контактной зоны.                                  |
| 3 | Смоделировать и инсценировать ситуации общения работника с клиентом, применяя требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника.   |
| 4 | Придумать и подробно описать две конфликтные ситуации общения работника и клиента, в которых<br>не прав работник<br>не прав клиент.<br>Определить суть конфликта и предложить пути его разрешения.   |
| 5 | Подготовить выступление об одном из аспектов делового общения.<br>Законспектировать темы:<br>или управления коллективом.<br>пы взаимоотношений в коллективе.<br>Психологические проблемы взаимоотношений руководителя и персонала, пути разреше-   |

|   |   |
|---|---|
|   | ния конфликтов.   |
| 6 | Подготовить выступление об одной из областей делового этикета |

**ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ**  
для промежуточной аттестации

1. Этика как «практическая философия», теория морали. Определение и сущность морали.
2. Характеристика основных категорий этики.
3. Понятие и сущность профессиональной этики. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
4. Профессионально-этические кодексы. Профессиональный кодекс работника обслуживания.
5. Профессиональное поведение работника контактной зоны, его функции и основные требования, предъявляемые к работнику.
6. Основные этапы в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.
7. Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный).
8. Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания.
9. Приемы успешной презентации.
10. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями.
11. Методы завершения продаж.
12. Конфликты работника с клиентами: понятие о конфликте, виды конфликтов.
13. Нравственно-психологические основы конфликтов, их типология.
14. Структура конфликтов. Модели развития конфликтов и их исходы.
15. Основные способы и стратегии разрешения конфликтов.
16. Основные стили поведения при конфликтных ситуациях.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
19. Понятие о морально-психологическом климате коллектива.
20. Основные стили и типы управления.
21. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности.
22. Права и обязанности персонала.
23. Этика делового общения как часть профессиональной деятельности. Общие этические принципы и характер делового общения.
24. Основные уровни делового общения (руководитель – подчиненный; подчиненный – руководитель; сотрудник – сотрудник).
25. Ведение деловой беседы. Ведение коммерческих переговоров.
26. Ведение делового совещания. Культура делового разговора.
27. Понятие, основные составляющие и положения служебного этикета работника сферы сервиса.
28. Телефонный этикет.
29. Эпистолярный этикет.
30. Этикет: сущность, функции, история. Требования этикета в современном мире.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

**Оценка «отлично»** ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

**Оценка «хорошо»** ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1. Скворцов, А. А. Этика : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Скворцов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21589-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583520>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586440>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584945>



### 8.3. Программное обеспечение

Программа Microsoft PowerPoint для демонстрации презентаций, ноутбук с программой для демонстрации файлов с расширением AVI, Google Chrome браузер с возможностью выхода в интернет в режиме on-line (действующий WiFi).

### 8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Образовательная платформа ЮРАЙТ - <https://urait.ru/>  
Электронно-библиотечная система ZNANIUM - <https://znanium.com>  
Официальный интернет-портал правовой информации - <http://pravo.gov.ru>  
Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>

## 8.5. Методические указания и материалы по видам занятий

### 1. Компьютерные презентации.

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вывешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

*Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.*

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

*Интерактивная презентация* - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

*Презентация со сценарием* - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

*В непрерывно выполняющихся презентациях* не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Затем нужно выбрать *программу разработки презентации*. Каждая из существующих программ такого класса обладает своими собственными индивидуальными возможностями. Тем не менее между ними есть много общего. Каждая такая программа включает в себя *встроенные средства создания анимации, добавления и редактирования звука, импортирования изображений, видео, а также создания рисунков*. Программа PowerPoint, входящая в программный пакет Microsoft Office, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации аудиторией.

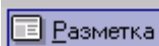
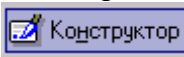
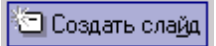
Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в Power Point, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения









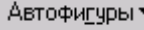




выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.







### Критерии оценки презентации

1. Содержание презентации:
  - раскрытие темы
  - подача материала (обоснованность разделения на слайды)
  - наличие и обоснованность графического оформления (фотографий, схем, рисунков, диаграмм)
  - грамотность изложения
  - наличие интересной дополнительной информации по теме проекта
  - ссылки на источники информации (в т.ч. ресурсы Интернет)
2. Оформление презентации
  - единство дизайна всей презентации
  - обоснованность применяемого дизайна
  - единство стиля включаемых в презентацию рисунков
  - применение собственных (авторских) элементов оформления
  - оптимизация графики
3. Обоснованное использование эффектов мультимедиа: графики, анимации, видео, звука.
4. Навигация: наличие оглавления, кнопок перемещения по слайдам или гиперссылок.
5. Доклад на заданную тему с использованием презентации.

### Основные приемы создания и оформления презентации

| Поставленная задача   | Требуемые действия  |
|---|---|
| Создать новую презентацию без помощи мастера и применения шаблона | Запустите Power Point.<br>В окне диалога Power Point в группе полей выбора <b>Создание презентации</b> выберите <b>Новая презентация</b> .  |
| Выбрать разметку слайда   | В окне диалога <b>Создать слайд</b> выберите мышью требуемый вариант разметки.<br>После выбора <b>Новая презентация</b> окно диалога <b>Разметка слайда</b> появляется автоматически. Если Вы хотите сменить разметку имеющегося слайда, то выполните команду <b>Формат/Разметка</b> слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  . |
| Применить шаблон дизайна  | В меню <b>Формат</b> выберите команду <b>Оформление слайда</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .  |
| Вставить новый слайд  | Откройте тот слайд, после которого Вы хотите вставить новый, и выполните команду <b>Вставка/Создать слайд (Ctrl + M)</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .   |
| Переместиться между слайдами                                      | Воспользуйтесь бегунком или кнопками вертикальной полосы прокрутки или клавишами Page Down, Page Up.<br>Перемещая бегунок можно по всплывающей подсказке определить, на каком слайде остановиться.  |
| Активизировать панель <b>Рисование</b>                            | Выполните команду <b>Вид /Панели инструментов/Рисование</b>   |

|   |  |
|---|--|
| Ввести текст в произвольное место слайда              | Выберите на панели <b>Рисование</b> инструмент <b>Надпись</b>  и установите текстовый курсор в нужное место или меню <b>Вставка/Надпись</b> .   |
| Отредактировать имеющийся текст                       | Щелкните по тексту, установите текстовый курсор в нужное место и внесите исправления или добавления.   |
| Удалить текст вместе с рамкой                         | Щелкните по тексту, затем щелкните непосредственно по рамке и нажмите клавишу <b>Delete</b> .  |
| Изменить шрифт или размер шрифта                      | Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или раскрывающимся списком шрифтов/размеров панели инструментов  .   |
| Изменить цвет шрифта                                  | Выполните команду <b>Формат/Шрифт</b> или выберите кнопку <b>Цвет текста</b>  панели <b>Форматирование (Рисование)</b> .  |
| Выбрать стиль оформления шрифта                       | Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или кнопками панели инструментов  : полужирный, курсив, подчеркнутый, тень.  |
| Выровнять набранный текст относительно рамки          | Воспользуйтесь командой <b>Формат/Выравнивание/По левому краю (Ctrl + L); По центру (Ctrl + E); По правому краю (Ctrl + R); По ширине</b> или кнопками панели инструментов  <b>Форматирование</b> .   |
| Выбрать цвет и тип линии для рамки, подобрать заливку | Выделите рамку (или установите курсор в текст, введенный в рамку) и выполните команду <b>Формат/</b>  ... В появившемся диалоговом окне установите цвет заливки, тип линии и ее цвет. Также можно воспользоваться кнопками панели <b>Рисование</b> :  – заливка;  – цвет линии;  – тип линии. |
| Активизировать панель <b>Автофигуры</b>               | Выберите команду <b>Вставка/Рисунок/Автофигуры</b> или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b>  .  |
| Нарисовать объект                                     | Активизируйте панель <b>Рисование</b> , выберите соответствующий инструмент (линия, овал, прямоугольник и т.д.) и «растяните» фигуру на слайде, протаскивая курсор.  |
| Изменить цвет объекта                                 | Выделите объект и выполните команду <b>Формат/</b>  ... или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – цвет линии.  |
| Настроить тень объекта                                | Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Стиль тени</b> .   |
| Настроить объем объекта                               | Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Объем</b> .  |
| Повернуть объект на какой-либо угол                   | Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> <b>Действия/Повернуть/отразить/Свободное вращение</b> , а затем переместите мышью угол объекта в направлении вращения.  |
| Сгруппировать объекты                                 | Выделите все объекты, подлежащие группировке и выполните команду <b>Группировка/Группировать</b> контекстного меню выделенных объектов.  |
| Художественная надпись                                | Воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Добавить объект WordArt</b> .  |
| Вставить звук   | Выберите команду меню <b>Вставка/Фильмы и звук/Звук из коллекции картинок; Звук из файла</b> .   |

|  |   |
|--|---|
| Настроить анимацию   | В режиме слайдов щелкните объект, который хотите анимировать. В меню <b>Показ слайдов</b> выберите команду  или соответствующую команду контекстного меню выбранного объекта. Выберите нужные элементы панели <b>Настройка анимации</b> .  |
| Установить масштаб рабочего слайда в среде Power Point                               | На панели <b>Стандартная</b> среды Power Point установить необходимый масштаб просмотра из раскрывающегося списка    |
| Способ представления документа (т.е. презентации .ppt) в окне приложения Power Point | Документ Power Point может отображаться в окне приложения тремя способами: в виде слайдов, в режиме структуры, в режиме сортировщика слайдов. Для изменения способа представления достаточно выбрать соответствующую команду в меню <b>Вид</b> или щелкнуть по одной из трех кнопок в левой части горизонтальной полосы прокрутки:<br> – показ слайдов (с текущего слайда);<br> – обычный режим;<br> – режим сортировщика слайдов. |
| Провести демонстрацию  | Выполните команду <b>Вид/Показ слайдов (F5)</b> или воспользуйтесь кнопкой  .  |
| Перейти к следующему слайду в процессе демонстрации                                  | Воспользуйтесь щелчком мыши, клавишами <b>Enter, Пробел; Page Down, Page Up</b> или клавиши навигации курсора (□□□): переход вперед/назад по галерее слайдов;<br><b>Home</b> – переход к самому первому слайду;<br><b>End</b> – переход к самому последнему слайду.   |
| Провести демонстрацию, не запуская Power Point                                       | Найдите свой файл, выделите и вызовите контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. В контекстном меню выберите команду <b>Показать</b> .  |

Сохраняется презентация в файле с расширением .ppt.

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.