

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО
АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ИСПЫТАНИЕ

Этика и этикет в профессиональной сфере

ПРОГРАММА

**ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ПРИ ПРИЕМЕ НА ОБУЧЕНИЕ
ПО ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ – ПРОГРАММЕ
БАКАЛАВРИАТА**

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность

Гостинично-ресторанная деятельность

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ИСПЫТАНИЕ: Этика и этикет в профессиональной сфере
НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ 43.03.03 Гостиничное дело / **НАПРАВЛЕННОСТЬ** Гостинично-ресторанная деятельность: Программа вступительного испытания при приеме на обучение по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе бакалавриата / Сост. Зудов Е.В., Пяткова С.Г. – Сургут: БУ «Сургутский государственный педагогический университет», 2021. – 9 с.

В настоящую программу вступительных испытаний профессиональной направленности включены требования к уровню подготовки лиц, поступающих на обучение по образовательной программе бакалавриата, описаны формы и процедуры вступительного испытания, представлены содержание и структура собеседования, критерии оценки ответов, методические рекомендации.

Программа адресована поступающим на обучение по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело / направленность Гостинично-ресторанная деятельность – уровень бакалавриата.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа вступительного испытания профессиональной направленности предназначена для поступающих на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата в бюджетное учреждение высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский государственный педагогический университет» (далее – Университет).

Программа вступительного испытания «Этика и этикет в профессиональной сфере» и методические рекомендации составлены с учетом требований к вступительным испытаниям, установленных Министерством науки и высшего образования Российской Федерации, локальными актами Университета.

На обучение по образовательным программам бакалавриата принимаются лица, имеющие среднее профессиональное образование.

Вступительное испытание профессиональной направленности является процедурой конкурсного отбора и условием приёма на обучение по образовательным программам бакалавриата.

Программа профессионального испытания «Этика и этикет в профессиональной сфере» предназначена для поступающих на обучение по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело / направленность Гостинично-ресторанная деятельность.

Программа вступительного испытания разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Вступительное испытание проводится на русском языке.

Перечень родственных образовательных программ средне профессионального образования и высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело / Гостинично-ресторанная деятельность:

- 43.01.01 Официант, бармен
- 43.01.09 Повар, кондитер
- 43.02.02 Парикмахерское искусство
- 43.02.10 Туризм
- 43.02.13 Технология парикмахерского искусства
- 43.02.14 Гостиничное дело
- 43.02.15 Поварское и кондитерское дело
- 38.01.02 Продавец, контроллер-кассир
- 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)
- 38.02.04 Коммерция (по отраслям)
- 38.02.06 Финансы
- 40.02.01 Право и организация социального обеспечения
- 46.01.01 Секретарь
- 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
- 19.01.04 Пекарь
- 19.01.17 Повар, кондитер

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

Цель вступительного испытания – выявление уровня готовности к обучению и мотивации к профессиональной деятельности у поступающих по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело / направленность Гостинично-ресторанная деятельность.

Задачи:

- выявить знания становления этического знания прошлого и современности;
- оценить и выявлять основные проблемы этикета в профессиональной сфере, пути и

способы их решения.

ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ

Поступающие должны

знать:

- основные понятия этического знания;
- основные этапы и направления в истории этикета в профессиональной сфере;
- основные мировоззренческие, социально и личностно-значимые проблемы этического

знания;

уметь:

- выделять и анализировать проблемы этикета в профессиональной сфере;

владеть:

- принципами использования этических положений в профессиональной сфере;

иметь опыт:

- применения знаний в области этики и этикета в профессиональной сфере.

ФОРМА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Проведение вступительного испытания общеобразовательной направленности осуществляется очно.

ПРОЦЕДУРА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Конкретные даты и время проведения вступительных испытаний определяются расписанием, которое утверждается председателем приемной комиссии.

В день проведения вступительных испытаний обучающиеся и члены комиссии присутствуют в аудитории очно.

Перед началом вступительных испытаний член комиссии осуществляет идентификацию личности обучающегося по паспорту или иному документу, удостоверяющему личность, позволяющему четко зафиксировать фотографию, фамилию, имя, отчество (при наличии), дату и место рождения, орган, выдавший документ, дату выдачи.

Секретарь комиссии представляет председателя и членов комиссии и разъясняет обучающимся особенности проведения вступительных испытаний, последовательность действий и очередность вопросов, задаваемых членами комиссии, процедуру обсуждения и согласования результатов вступительных испытаний

Секретарь комиссии перед обучающимися и членами комиссии вскрывает конверт с билетами.

Абитуриент осуществляет выбор билета. Подготовка абитуриента и ответ при проведении вступительных испытаний проходят очно в аудитории.

На подготовку к ответу поступающему предоставляется от 5 до 10 минут. На ответ поступающему предоставляется от 5 до 10 минут.

За нарушение правил поведения на экзамене поступающий может быть удален с экзамена с проставлением неудовлетворительной оценки.

При проведении вступительного испытания для поступающих из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья, в том числе, при необходимости с присутствием в месте нахождения поступающего ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей поступающего.

ХАРАКТЕРИСТИКА СТРУКТУРЫ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

Каждый экзаменационный билет содержит два вопроса – теоретический (блок 1) и практический (блок 2). Теоретические вопросы охватывают содержание основных разделов этики и этикета в профессиональной сфере. Практический вопрос является практическим заданием, ориентированным на выявление особенностей профессиональной этики и этикета выбранной профессии в сфере услуг. Выбор профессии осуществляется самим абитуриентом с учётом его среднего профессионального образования.

Поступающий должен дать устный ответ по вопросам билета. За ответ выставляется оценка в 100-балльной шкале.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТА

№	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	БАЛЛЫ
1	Поступающий даёт полный ответ без ошибок на оба вопроса экзаменационного билета, при этом ответ отличается целостностью и законченностью, выстроена логика изложения, прослежены причинно-следственные связи, сделаны выводы, изложена и доказана собственная точка зрения.	79-100
2	Поступающий даёт в целом грамотный полный ответ, допускает незначительные ошибки или неточности, при этом ответ выстроен логично, содержит характеристику основ этики и этикета в профессиональной сфере, а также выводы по каждому вопросу билета.	56-78
3	Поступающий допускает значительные ошибки в характеристике основ этики и этикета в профессиональной сфере, логике изложения ответа, не совсем четко соотносит теоретические и практические аспекты этики и этикета в профессиональной сфере, затрудняется в их общей оценке.	40-55
4	Поступающий допускает грубые ошибки в характеристике основ этики и этикета в профессиональной сфере, не может соотнести теоретические и практические аспекты этики и этикета в профессиональной сфере, совсем не может дать их оценку.	0-39

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

1. Роль и значение этического знания

1.1. Этика как наука

Роль и значение этики. Взаимосвязь мифологии и религии, философии и этики, этики и эстетики. Особенности этического мышления. Формирование целостных этических установок в мировоззрении человека. Система принципов этического знания.

1.2. Этические понятия и категории

Благо как категория. Оценки содержания и форм реализации блага в истории. Благо и благополучие. Благо и благонадежность. Благо как цель и средство. Польза как категория. Успех как категория.

2. Этикет в профессиональной сфере

2.1. Принципы деловой этики

Деловое общение. Способы делового общения. Формы делового общения. Принципы деловой этики в профессиональной деятельности. Этические нормы и правила в профессиональной деятельности.

2.2. Элементы деловой этики

Этический кодекс компании как требование времени. Особенности служебных взаимоотношений. Стиль руководителя. Конфликты и способы их разрешения. Опыт регулирования этических конфликтов на предприятиях и учреждениях. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих. Нормативные документы, регламентирующие соблюдение этических норм на предприятии.

2.3. Нормы деловой этики

Этика и мораль в сфере деловых отношений. Деловая культура и технологии делового общения. Взаимоотношения с руководителем. Опыт и практика построения конструктивного сотрудничества. Работа с гражданами по текущим и спорным вопросам. Стили и нормы делового общения.

2.4 Деловое общение и коммуникации

Коммуникации как связующие процесса управления. Вербальные и невербальные коммуникации. Имидж делового человека. Публичные выступления, деловые переговоры, совещания. Культура делового письма. Техника деловых переговоров. Особенности речевого этикета.

2.5. Деловой этикет

История западноевропейского этикета. Служебный этикет его роль и значение. Особенности восточного и западного делового этикета. Взаимосвязь этики и этикета в России. Значение этикета в отечественной культуре. Опыт и традиции делового этикета в России. История российского этикета. Речевой этикет в России. Стиль одежды. Правила этикета для женщин. Правила этикета для мужчин. Этикет на официальных приемах. Этикет деловых встреч и визитов. Этикет телефонного разговора. Основные правила застольного этикета.

Примерные вопросы для собеседования

Блок 1 – теоретический вопрос

1. Предмет этики. Определение этики, морали и нравственности.
2. Роль и значение категорий: благо, польза, успех в современном обществе.
3. Этикет: его сущность и структура.
4. Этические кодексы – цели и задачи. Корпоративная этика и этикет.
5. Деловое общение, особенности делового общения.
6. Стиль руководства. Роль руководителя в становлении коллектива.
7. Коммуникации как связующие процесса управления. Вербальные и невербальные коммуникации.
8. Деловой речевой этикет. Особенности речевого этикета.
9. Техника деловых переговоров.
10. Деловые коммуникации посредством письменных документов.
11. Деловой этикет: понятие, особенности, актуальность в современных условиях.
12. Особенности восточного и западного делового этикета.

13. Особенности российского этикета.
14. Этикет на официальных приемах.
15. Этикет деловых встреч и визитов.
16. Этикет телефонного разговора.
17. Основные правила застольного этикета.
18. Дресс-код на официальных мероприятиях.
19. Правила этикета для женщин.
20. Правила этикета для мужчин.

Блок 2 – практический вопрос

Выполнить практическое задание – «Особенности этики и этикета в профессиональной сфере» (на примере выбранной профессии в сфере услуг с учётом среднего профессионального образования - профиля).

Этапы выполнения:

1. Этические нормы в профессии.
2. Этикетные модели взаимодействия в профессии.
3. Требования к внешнему виду.
4. Правила коммуникативного взаимодействия (потребитель услуги, член коллектива и т.п.).

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Пример вопроса собеседования

1. Предмет этики. Определение этики, морали и нравственности.

Ответ на вопрос

1. Предмет этики.
2. Определения этики и морали.
3. Нравственность.

Основу *предмета* этики составляет учение о социальной природе нравственной деятельности, моральных отношений и морального сознания, отражающиеся в категориях этики. Аристотель утверждал, что целью этики являются не знания, а поступки людей. Этика призвана решать те нравственные проблемы, которые возникают перед каждым человеком в жизни: как следует поступать в том или ином случае, что следует считать добром, а что злом, в чем смысл жизни. В связи с этим этику называют часто «практической философией», в отличие от теоретического знания о мире.

Этика – область философской науки, приобретшая статус самостоятельной науки, предметом которой является мораль, нравственные отношения, это специфическая форма общественного сознания и жизнедеятельности человека

Мораль – одна из форм общественного сознания, способ духовного существования личности, один из рычагов духовного развития общества.

Мораль (от лат. *mores* – характер, нрав, проявляющийся в общении) – форма общественного сознания и его реализация на практике, утверждающая общественно необходимый тип поведения людей и служащая общесоциальной основой его регулирования. В отличие от права, мораль носит в основном неписаный характер, представляет личности широкую возможность выбора и санкционируется воздействием общественного мнения. Требования морали фиксируются в общественном сознании в виде обычаев, традиций и общепринятых представлений.

Нравственность – практическая воплощенность моральных идеалов, целей и установок в различных формах социальной жизнедеятельности, в культуре поведения людей и отношениях между ними. Ряд ученых рассматривает понятия «мораль» и «нравственность» как синонимы.

Характеристика общей и профессиональной этики.

Первоначально попытки осмысления фундаментальных нравственных ценностей осуществлялись в лоне становящейся философии, т. е. этика была слита с философией. В литературе отмечается, что с определенными оговорками можно утверждать: к концу XVIII в. завершился подготовительный (предварительный) этап в развитии этической мысли. Именно к этому времени философы (прежде всего Кант) осознали, что мораль не сводима ни к религии, ни к биологии, ни к психологии, ни к каким-нибудь другим явлениям культуры и имеет свои принципы, понятия, играет специфическую роль в жизни личности и общества. Процесс формирования этики относится к середине I тыс. до н. э. и происходил практически одновременно в Древней Греции, Индии и Китае. Сам термин «этика» (от греч. *ethos* – обычай, нрав, привычка) ввел в научный оборот Аристотель (381–322 гг. до н. э.), написавший такие труды, как «Никомахова этика», «Большая этика» и т. д. Однако не этого выдающегося древнегреческого мыслителя следует считать первым этиком. Еще до Аристотеля различными проблемами нравственности занимались учитель Платона Сократ (469–399 гг. до н. э.), Протагор, Демокрит. Нравственная проблематика занимала определенное место в творческих исканиях многих мыслителей, живших в V и в последующих веках до нашей эры. Среди первых вопросов, которыми задавались философы, были не только мировоззренческие, но и вопросы нравственного характера (прежде всего, вопрос о месте человека в мире и смысле его жизни). Первые попытки философских построений одновременно содержат в себе зародыш этической рефлексии. Однако причины столь позднего «созревания» этики (к XVIII в.) обусловлены не только сложностью ее предмета, но и тем, что в реальной жизни мораль не существует изолированно, ее принципы пронизывают все виды деятельности человека. Многие науки так или иначе затрагивают различные проявления, стороны морали. Традиционно считается, что философия включает в себя онтологию, гносеологию, этику и эстетику. Этика – это философская дисциплина, которая в той или иной мере решает многие философские вопросы, в том числе и вопросы онтологии и теории познания.

Общие рекомендации при ответе на второй - практический вопрос

При выполнении практического задания – «Особенности этики и этикета в профессиональной сфере» необходимо рассмотреть основные этапы на примере выбранной профессии в сфере услуг с учётом среднего профессионального образования (профиля). При ответе важно раскрыть все компоненты задания, что позволит сформировать целостное понимание и представление об особенностях этики и этикета в профессиональной сфере, показать связь теоретических основ этики и этикета с практической деятельностью. Важно ориентироваться в ключевых понятиях, отражённых в этапах выполнения задания. Ответ на данный вопрос должен содержать примеры и практический опыт (умения) соприкосновения с профессией, что позволит отразить возможные проблемы и сложности, возникающие при реализации основ этики и этикета в профессиональной деятельности.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для среднего профессионального образования / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06655-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451273> . — Режим доступа: по подписке. —Текст : электронный.
2. Золотухина, Е. В. Этика : учебник для среднего профессионального образования / Е. В. Золотухина. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 375 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10858-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456051> – Режим доступа: по подписке. —Текст : электронный.
3. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 118 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08210-4. – URL: <https://urait.ru/bcode/469812> (дата обращения: 31.10.2021). – Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.
4. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко. – 5-е изд. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 419 с. – ISBN 978-5-238-01050-2. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html> (дата обращения: 31.10.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 184 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10698-5. – URL: <https://urait.ru/bcode/476195> (дата обращения: 31.10.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный
2. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие [для студентов бакалавриата вузов, обучающихся по направлению подгот. "Сервис"] / М. Е. Виговская. – Москва : Дашков и К, 2015. - 143, [1] с. – (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02409-2. – Текст: непосредственный
3. Джон, Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Джон ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. – 5-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2019. – 344 с. – ISBN 978-5-9614-2269-6. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/86759.html> (дата обращения: 22.05.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный
4. Кузнецов, И. Н. Риторика, или Ораторское искусство : Учебное пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. – Риторика, или Ораторское искусство ; 2022-03-26. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 431 с. – Лицензия до 26.03.2022. - ISBN 5-238-00696-9. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81843.html> – (дата обращения: 26.05.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
5. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02406-7. – URL: <https://urait.ru/bcode/469928> (дата обращения: 31.10.2021). – Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.

5. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 145 с. – ISBN 978-5-4486-0617-5. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 30.10.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный

Интернет-ресурсы

6. Федеральное агентство по туризму РФ : сайт / Ростуризм. – URL: <https://www.russiatourism.ru/> <https://admhmao.ru/> (дата обращения: 31.10.2021). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
7. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт / Единый официальный сайт государственных органов. – URL:<http://www.frio.ru/> (дата обращения: 31.10.2021). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.