

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ТГПУ)**

Утверждаю
 / И.А. Ромахина
декан факультета
«06» 09 2011 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.В.07 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Трудоемкость (в зачетных единицах) 3

Направление подготовки	100400.62 «Туризм»
Профиль подготовки	«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цель изучения дисциплины

- способствовать подготовке специалистов сферы туризма, владеющих знаниями в области системы межличностного общения, профессиональной этики, принципов и правил делового этикета, обеспечивающих эффективное деловое и профессиональное общение в практической деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- получение представления об этике как науки и этикете как социальном явлении;
- рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета;
- усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг социально-культурного сервиса и туризма;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов социально-культурного сервиса и туризма;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы социально-культурного сервиса и туризма;

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению 100400.62 «Туризм», профиль подготовки – «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к вариативной части профессионального цикла учебного плана. Изучение основ данной дисциплины и получаемые при этом знания дополняются и углубляются при изучении студентами других учебных курсов в рамках основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Туризм»: Психология делового общения, Менеджмент в туристской индустрии, Страноведение и др.

3. Требования к уровню освоения программы

Процесс изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предполагает формирование ряда компетенций. Выпускник должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК):

- владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);
- готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использует нормативные и правовые документы в туристской деятельности (ОК-5);
- готовностью к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии (ОК-7);
- способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-6);
- способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);
- умением организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12);

В результате освоения содержания дисциплины обучающийся должен знать:

- понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории;
- функциональную характеристику профессионального и делового общения;
- основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;
- правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством;

- основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;
- основные профессиональные качества специалиста по сервису и туризму;
- понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий социально-культурного сервиса и туризма;
- особенности этики и делового этикета в зарубежных странах.

Студенты должны обладать первоначальными умениями и навыками:

- использования знаний и категории нормативной этики в своей профессии;
- применения речевого этикета в различных формах;
- организации и проведения деловые встречи и переговоров;
- культуры ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки;
- поведения в общественных местах и учета требований современного этикета;
- владения техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров;
- применения этических принципов управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

4. Общая трудоемкость дисциплины 3 зачетных единицы и виды учебной работы

Очная форма обучения (4 года)

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего - 108	1	2	3
Аудиторные занятия	32		32	
Лекции	16		16	
Практические занятия				
Семинары	16		16	
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	49		49	
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчётно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	экзамен (27)		Экзамен (27)	

Очная форма обучения (3 года) - 4 зачетных единицы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего - 144	1	2	3
Аудиторные занятия	76	76		
Лекции	38	38		
Практические занятия				
Семинары	38	38		
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	41	41		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчётно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	экзамен (27)	Экзамен (27)		

Заочная форма обучения - 4 зачетных единицы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего - 144	4	5	6
Аудиторные занятия	16	16		
Лекции	4	4		
Практические занятия				
Семинары	12	12		
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	128	128		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчётно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	экзамен	Экзамен		

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1 Содержание учебной дисциплины

4 года

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	лекции	практические (семинары)	лабораторные работы	В т.ч. интерактивные формы обучения (не менее 20%)	
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики	2	1	1		1	4
2	Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	3	2	2		2	4
3	Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.	3	1	1		2	7
4	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	10	3	3		3	10
5	Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса	3	2	2		1	5
6	Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации	3	2	2		2	7
7	Этикет как социальное явление	2	1	1		2	4
8	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	3	2	2		1	4
9	Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	3	2	2		2	4
		32 ч./0,8 зач.ед	16	16		16/50%	49

3 года

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самосто ятельна я работа (час)
		ВСЕГО	лекци и	практич еские (семина ры)	лабора торны е работ ы	В т.ч. интерактивн ые формы обучения (не менее 20%)	
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики	8	4	4		1	2
2	Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	8	4	4		2	2
3	Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.	8	4	4		2	4
4	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	12	6	6		3	6
5	Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса	8	4	4		1	2
6	Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации	8	4	4		2	4
7	Этикет как социальное явление	8	4	4		2	2
	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	8	4	4		1	2
	Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	8	4	4		2	2
		76	38	38		16/21%	41

5.2. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики

Этика как наука: ее предмет и назначение. Этика как нормативная наука. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, достоинство, честь, счастье и смысл жизни и т.п.

Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального должествования. Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Этические аспекты профессиональной деятельности.

Раздел 2. Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников

Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек.

Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма и социально-культурного сервиса.

Раздел 3. Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.

Понятие этики бизнеса. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт. Корпоративные кодексы. Кодекс рекламной этики. Этические ценности работников в организации. Поведение сотрудников в организации. Факторы этического контроля за корпоративным поведением сотрудников. Стимулирование этического поведения в фирме. Стили управления. Личностные качества руководителя. Этико-психологические принципы управленческого общения.

Раздел 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Коэффициент конфликтности отношений. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов в латентной стадии. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Раздел 5. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса

Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Межличностная аттракция в официально-деловых контактах. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров.

Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Барьеры речи. Невербалистика - наука о неречевых средствах общения. Контекст общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории зоны делового общения.

Раздел 6. Корпоративный этикет Корпоративная культура организации

Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры организации. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива. Эффективность работы в группе. Корпоративный этикет: понятие и основные принципы.

Раздел 7. Этикет как социальное явление

Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Этикет в эпоху средневековья. Этикет в Новое время. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект.

Раздел 8. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах

Уличный этикет. Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви.

Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице. Спортивный этикет.

Раздел 9. Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения

Официальные мероприятия в системе социально-культурного сервиса и туризма. Организация приемов и презентаций. Деловая и светская беседа. Телефонные разговоры. Мастерство публичных выступлений. Культура деловых споров и дискуссий. Искусство письма (деловая переписка). Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Деловой подарок. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания. Дипломатический протокол. Протокол деловой встречи. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.

5.3 Лабораторный практикум не предусмотрен

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература по дисциплине:

1. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для вузов / С.В.Дусенко.- М.: Академия, 2011.-223с.
2. Макаров Б.В., Непогода А.В. Деловой этикет / Б.В.Макаров, А.В.Непогода.- М.: Кнорус, 2010.- 189 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Блюм М.А. Этика деловых отношений: учебное пособие / М.А.Блюм.– М.: Изд-во, Форум, 2009. – 223с.
2. Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие/ Т.И.Власова.- М.: Академия, 2008. – 255 с.
3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность / В.К.Карнаухова. – Р/на Дону: Феникс, 2010.-194с.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение/ И.Н. Кузнецов. – Мн.: ТетраСистемс, 2007. – 416 с
5. Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н.Малахова.- М.: Кнорус, 2010.- 258с.
6. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие / А.П.Панфилова.– СПб.: Изд-во Знание, 2001. – 496 с.
7. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / В.М.Пищулов.- М.: Академия, 2010.- 246с.
8. Крымова, Любовь Михайловна. Этика делового общения [Текст]:учебное пособие/Л. М. Крымова, С. М. Крымов ; Федеральное агентство по образованию, ГОУ ВПО ТГПУ.- Томск:ЦУМЛ ТГПУ,2006.-83 с.:ил. .-17.41

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

Интернет –ресурсы: адреса интернет-порталов, сайтов, которые полезно посещать при изучении дисциплины:

http://www.geo2000.nm.ru/	www.tourlib.net
http://www.geo.ru/	www.turbooks.ru
http://www.geofocus.ru/	
http://www.national-geographic.ru/	
http://www.wgeo.ru/	
http://www.vokrugsveta.ru/	

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Этика как наука и явление духовной культуры	- учебные материалы, размещенные на http://www.tourlib.net - тестовая система ТГПУ	Компьютер с выходом в сеть Интернет,
2	Профессиональная этика	- тестовая система ТГПУ	Аудиоколонки,

	и профессиональная культура сотрудников	- видео фрагменты, информационные и учебные материалы (размещение на портале geofocus.ru)	Видеопроектор
3	Этика сферы бизнеса. Управленческая этика	- видео фрагменты , информационно-учебные материалы (размещение на портале www.turbooks.ru , www.tourlib.net) - тестовая система ТГПУ	
4	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	- библиотека материалов по деловому общению www.tourlib.net – http://www.vokrugsveta.ru - тестовая система ТГПУ	
5	Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере туризма	- библиотека материалов по профессиональному и деловому общению – http://www.national-geographic.ru - тестовая система ТГПУ	
6	Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации	- библиотека материалов по туристской тематике – http://www.tourlib.net - тестовая система ТГПУ	
7	Этикет как социальное явление	- библиотека материалов по туристской тематике. – http://www.turbooks.ru - тестовая система ТГПУ	
8	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	-информационно-учебные материалы, видеофрагменты (размещение на портале www.tourlib.net - тестовая система ТГПУ	
9	Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	- видео фрагменты, информационно-учебные материалы (размещение на портале vokrugsveta.ru , www.tourlib.net) - тестовая система ТГПУ	

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Изучение основных разделов дисциплины «Профессиональная этика и этикет» связано с рядом учебных курсов, использует знания и навыки, полученные студентами в ходе изучения других дисциплин, в рамках основной образовательной программы. В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий.

Содержание дисциплины распределяется между лекционными, семинарскими занятиями и самостоятельной работой студентов на основе принципа дополняемости. Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных тем учебного курса, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне. Предусмотрено должно быть индивидуальное консультирование студентов, по изучаемым вопросам дисциплины, со стороны преподавателя.

Требования Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, содержание предлагаемой программы, ее объём и характер определяют необходимость оптимизации учебного процесса не только в плане проектирования содержания, но и методики организации обучения, а также контроля текущей учебной деятельности.

Перспективным направлением в профессиональной подготовке будущих специалистов в индустрии туризма и сервисных услуг является использование в процессе обучения современных образовательных технологий, инновационных методов обучения и интернет-технологий, позволяющих повысить качество обучения.

В процессе проведения занятий следует обращать внимание студентов, что в педагогической деятельности происходит смещение акцента на организацию самостоятельной деятельности обучающихся. В современных условиях от преподавателя требуется научить студентов находить и

оценивать информацию, анализировать факты, принимать решения, развивать навыки логического, системного мышления обучающихся. Это вызывает необходимость применения в учебном процессе прежде всего различных интерактивных методов обучения.

Возрастает значение и изменяется статус самостоятельной работы студентов, которая наряду с лекционными и практическими занятиями, становится обязательным видом учебно-познавательной деятельности студентов, способствуя реализации требований к компетенциям выпускника, к решению им профессиональных задач.

Самостоятельная работа является, как правило, внеаудиторной и может заключаться в индивидуальном изучении студентами определенных тем курса по рекомендованной литературе, в подготовке доклада или реферата. В качестве форм самостоятельной индивидуальной или коллективной работы, исходя из целей и задач изучаемой дисциплины «Профессиональная этика и этикет», можно использовать иные различные задания для студентов. Преподаватель оказывает, в случае необходимости, помощь студентам при выполнении ими заданий.

Для проверки уровня освоения студентами учебного материала и эффективности преподавания дисциплины проводится текущий контроль знаний студентов, а также итоговый, предполагающий сдачу экзамена по дисциплине.

В результате изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» студент должен освоить основные принципы формирования системы межличностного делового общения, содержание профессиональной этики и современного этикета, процедуры и правила корпоративной организации сервисных услуг

Преподаватель оказывает помощь студентам при выборе ими тем докладов для участия в научно-практических конференциях, подготовке докладов и написанию статей и тезисов в сборники, публикуемые по результатам конференций.

7.2 Методические указания для студентов

Целью дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является изучение особенностей и сущности коммуникаций в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, а также приобретение навыков использования и применения полученных знаний в практической деятельности специалистов сферы социально-культурного сервиса и туризма.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля, руководит подготовкой докладов студентов на научно-практических конференциях.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Необходимо посещать лекции, готовиться к семинарским занятиям, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

8.1. Тематика рефератов

1. Деловая беседа как форма делового общения.
2. Переговоры как форма делового общения.
3. Культура деловых споров и дискуссий.
4. Этические принципы профессиональной деятельности.
5. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
6. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
7. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
8. Телефонный разговор: правила и нормы.
9. Деловой подарок.
10. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
11. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.

12. Деловое общение в европейских странах (по выбору).
13. Особенности делового общения в арабских странах (по выбору)
14. Проблемы этики бизнеса и делового общения в России.
15. Основные группы коммуникативных барьеров.

8.2 Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений

1. Каковы особенности этики как науки?
2. Дайте определение делового общения, назовите его функции.
3. Какова структура общения?
4. Что такое коммуникативные барьеры?
5. Охарактеризуйте общение как взаимодействие партнеров.
6. Назовите особенности общения в социально-культурной сфере.
7. Охарактеризуйте речевые средства убеждения партнера.
8. Назовите барьеры речи и способы их преодоления.
9. Что представляет собой невербалистика?
10. Охарактеризуйте подходы к природе и сущности конфликта.
11. Назовите причины и виды конфликтов в деловой сфере.
12. Какова структура конфликта?
13. Какие стили поведения в конфликте вам известны?
14. Можно ли управлять конфликтом?
15. Что такое корпоративная этика?
16. Каковы средства предотвращения конфликтов?
17. Назовите основные принципы делового общения.
18. Каковы функции визитной карточки в деловом мире?
19. Какие виды деловых приемов вы знаете?
20. Что представляет собой деловой подарок?

8.3 Примеры тестов

1. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:
 - а) деловитость;
 - б) честность;
 - в) конструктивность;
 - г) предприимчивость;
2. Чем определяется формальное (функционально-ролевое) общение:
 - а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
 - б) определяется использованием невербальных средств;
 - в) определяется служебными и социальными ролями людей;
 - г) определяется соблюдением речевого этикета;
3. В категории этики «честь» находит выражение:
 - а) состояние наибольшей моральной удовлетворенности человека жизнью;
 - б) стремление человека охранять свою репутацию;
 - в) потребность человека в уважении со стороны окружающих;
4. «Достоинство» как категория этики -
 - а) способность личности осуществлять нравственный самоконтроль ;
 - б) форма индивидуальной самооценки, осознание своей личной значимости;
 - в) стремление честно выполнять свои профессиональные обязанности;
5. Декодирование в процессе коммуникации – это
 - а) модель процесса деловой коммуникации;
 - б) перевод мысли в речевую или неречевую форму;
 - в) перевод слов и невербальных знаков в значения и смыслы;
6. Какие из затруднений, препятствующих успешной коммуникации, относят к группе социальных барьеров:
 - а) дефекты органов чувств;
 - б) информационные перегрузки;
 - г) разный статус;
 - д) особенности взаимоотношений в коллективе;

в) незаинтересованность в предмете разговора; ж) физические помехи

7. Какие принципы делового этикета находят свое отражение в сфере сервиса, туризма и гостеприимства:

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| а) целесообразность; | б) имидж организации; |
| в) консерватизм; | г) универсализм; |
| д) социальная роль; | ж) экономичность; |

8.. Какие коммуникативные навыки способствуют эффективному деловому взаимодействию:

- | | | |
|----------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| а) целесообразность; | г) умение убеждать; | з) оценить реакцию собеседника; |
| б) умение слушать; | д) желание доминировать; | е) отвлечение внимания; |
| в) социальная роль; | ж) четко выражать свои мысли; | ё) стремление сразу возразить; |

9. К паралингвистическим (неречевым) средствам общения относятся:

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| А) так называемый язык тела – жесты; | В) интонация, паузы, темп речи; |
| Б) выражение лица – мимика; | Г) совокупность движений, походка; |

10. К кинетическим (неречевым) средствам общения относятся:

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| А) так называемый язык тела – жесты; | В) интонация, паузы, темп речи; |
| Б) выражение лица – мимика; | Г) совокупность движений, походка; |

11. Основная цель деловой беседы заключается:

- А) в решении проблем и подписании контракта;
- Б) в обмене информацией, мнениями;
- В) в обсуждении точек зрения и соглашении о сотрудничестве

12. Какие методы относят к методам (приемам) ускорения принятия решений в процессе деловых переговоров?

- | | |
|------------------------|------------------------|
| А) прямой метод; | Б) вариационный метод; |
| В) метод компромиссов; | Г) косвенный метод; |

13. К **достоинствам** демократического стиля управления относят:

- А) наиболее полная реализация творческого потенциала рабочего коллектива;
- Б) значительные затраты времени на обсуждения, дискуссии, согласования работы;
- В) благоприятная атмосфера для деловых и личных взаимоотношений;
- Г) снижение дисциплины и ответственности в процессе организации работы коллектива;

14. Укажите этико-психологические принципы управленческого общения:

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| А) поощрения и наказания; | Б) личных взаимоотношений; |
| В) эмоциональной нейтральности; | Г) композиции группы; |
| Д) каналов коммуникации; | Ж) полномочий и ответственности; |

15. Назовите причины, вызывающие конфликты между людьми, которые можно отнести к группе объективных причин:

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| А) ошибки в организации работы; | Б) личностные особенности; |
| В) ситуационные факторы; | Г) ошибки в управлении людьми; |

8. 4 Перечень вопросов для промежуточной аттестации к экзамену

1. Этика как нормативная наука. Основные категории этики.
2. Этикет. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
3. Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.
4. Деловой этикет. Внешний облик делового человека.
5. Основные группы качеств работника сферы сервиса (туризма), необходимые для эффективного профессионального и делового общения.
6. Профессиональная этика и этикет. Профессиональная культура сотрудников.

7. Работник организации как субъект общения. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.
8. Функциональная характеристика (функции) профессионального и делового общения.
9. Критерии классификации, положенные в основу характеристики психогеометрических типов личности.
10. Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.
11. Манипулирование в деловом общении. Типы манипуляций.
12. Деловое общение. Модель процесса коммуникации. Навыки деловой коммуникации.
13. Основные группы коммуникативных барьеров, затрудняющие обмен информацией в ходе делового и профессионального общения.
14. Информационные и организационные коммуникативные барьеры: особенности и пути преодоления.
15. Сенсорные и социальные коммуникативные барьеры: особенности и пути преодоления.
16. Психологические коммуникативные барьеры: особенности и пути преодоления.
17. Умение слушать как коммуникативный навык. Приемы активного слушания.
18. Цель и технология применения приемов активного слушания: «уточнение», «выражение сопереживания», «подведение итогов».
19. Деловая беседа. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих. Приемы начала деловой беседы.
20. Переговоры как форма профессионального и делового общения. Классификация деловых переговоров.
21. Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
22. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
23. «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.
24. Этап изложения и отстаивания позиций в ходе деловых переговоров. Методы ведения диалога.
25. Этап завершения деловых переговоров. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.
26. Конфликтная ситуация. Характерные особенности, негативные и положительные последствия конфликтов.
27. Объективные и субъективные причины межличностных конфликтов в ходе делового общения.
28. Основные типы конфликтов в зависимости от причин и структуры возникновения.
29. Возможные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
30. Особенности и последствия стратегий поведения участников конфликта, таких как «принуждение (противоборство)» и «избегание, уход от конфликта».
31. Особенности и последствия стратегий поведения участников конфликта, таких как «компромисс» и «сотрудничество».
32. Управление конфликтом. Навыки управления конфликтом.
33. Понятие и функции корпоративной культуры организации.
34. Два основных уровня существования и развития корпоративной культуры организации: их особенности и взаимодействие.
35. Структура корпоративной культуры организации.
36. Управленческая этика. Основные стили управления.
37. Достоинства и недостатки авторитарного и демократического стилей управления.
38. Корпоративный этикет. Этико-психологические принципы управленческого общения.
39. Невербальные средства общения. Основные функции невербального общения.
40. Телефонный этикет как часть корпоративной культуры организации. Культура телефонного разговора

8.6 Темы для написания курсовой работы

(представляются на выбор обучающегося, если предусмотрено учебным планом)

1. Туризм как сфера профессионального и делового общения
2. Корпоративная культура организации сферы туризма
3. Деловые переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере туризма
4. Коммуникативные барьеры в сфере профессионального и делового общения
5. Особенности и принципы делового этикета
6. Национальные особенности туристов и делового общения
7. Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека

8. Требования морали как основа профессиональной этики и этикета работников индустрии туризма
9. Характерные современные особенности потребителей туруслуг и их влияние на деловое общение
10. Этикет в странах Юго-Восточной Азии
11. Невербальные средства общения
12. Особенности культуры сервиса в туристическом бизнесе
13. Функциональная характеристика профессионального и делового общения в сфере туризма
14. Основные принципы этики деловых отношений
15. Факторы, влияющие на создание позитивного делового имиджа
16. Модель нравственного облика современного делового человека
17. Технология ведения деловых переговоров
18. Конфликты: причины, последствия, управление
19. Правила и приемы активного слушания
20. Основные стили и принципы управления организацией

8.6 Формы контроля самостоятельной работы

Тестирование, подготовка и устные выступления с докладами, рефератами на практических занятиях, участие в обсуждении конкретных ситуаций по соответствующим темам в ходе учебных занятий, выполнение заданий в форме самостоятельной работы.

8.7. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Таблица 1 Балльные оценки для элементов контроля за семестр

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение лекционных занятий	4	4	4	12
Выполнение практических заданий	8	8	8	24
Эссе	9	9	10	28
Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях	8	8	8	24
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период:	33	33	34	100
Нарастающим итогом	33	66	100	100

Таблица 2 Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Таблица 3 Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно), (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400.62 «Туризм», профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Программу составил:

Доцент кафедры экономической теории  В.Г.Аникина

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономической теории протокол № 8 от «30» августа 2011 г.

Зав.кафедрой экономической теории  В.В. Сизов

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией факультета протокол № 1 от «05» 09 2011 года.

Председатель методической комиссии ФЭУ  А.Т. Кашенов

Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины **Б.3.В.07**
«Профессиональная этика и этикет» по направлению «Туризм» на 2013-
2014 учебный год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

1. В пункт 6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины внесены следующие дополнения в подпункт 6.2. Дополнительная литература:

- 1) Виговская М. Профессиональная этика и этикет / М. Виговская. – 2014. – 148 с.
- 2) Одинцова О.В. Профессиональная этика : учебник / О.В.Одинцова. - 2-е издание, стереотипное. – М.: Академия, 2013. – 144 с.

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины
утверждены на заседании кафедры экономической теории

Протокол № 10 от «30» августа 2013 года.

Зав. кафедрой



/ В.В. Сизов

