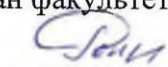


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

Утверждаю

Декан факультета экономики и управления

 И.А. Ромахина

«31» августа 2012 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.05 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) 3

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) 4

Направление подготовки	100100.62 «Сервис»
Профиль подготовки	Сервис в торговле Сервис в индустрии моды и красоты
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель изучения дисциплины

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

1.2.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 в сфере сервиса;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов сферы сервиса;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере социально-культурного сервиса;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы сервиса;

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 100100.62 «Сервис».

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к базовой 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 «Сервис»: Сервисная деятельность, Конфликтология, Менеджмент в сервисе, Управленческие решения, Речевая коммуникация и др.

3. Требования к уровню освоения программы

Процесс изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» способствует тому, что обучающийся должен обладать следующими формируемыми компетенциями:

общекультурными (ОК):

- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);
- самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);

профессиональными компетенциями (ПК):

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

В результате освоения содержания дисциплины студент должен знать:

- понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории;
- этику партнерских отношений, 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, эстетику обслуживания и этико-психологические принципы управленческого общения;
- особенности этики и делового этикета в зарубежных странах.

Студенты должны обладать первоначальными умениями и навыками:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- применения речевого этикета в различных формах;
- организации и проведения деловые встреч и переговоров;
- культуры ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки;
- владения техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров;
- применения этических принципов управленческого общения в рамках корпоративного этикета.
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;

4. Общая трудоемкость дисциплины 3 зачетных единицы и виды учебной работы ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ, СЕРВИС В ТОРГОВЛЕ

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего: 108	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	5			5
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Общая трудоемкость	108			108
Формы текущего контроля	тестирование			Тест
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	экзамен (27)			Экзамен (27)

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ, СЕРВИС В ИНДУСТРИИ МОДЫ И КРАСОТЫ

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	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				
Общая трудоемкость	144			144
Формы текущего контроля	тестирование			Тест
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	экзамен (27)			Экзамен (27)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ, СЕРВИС В ИНДУСТРИИ МОДЫ И КРАСОТЫ

5 зачетных единиц

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего: 180	1	2	3
Аудиторные занятия	18			18
Лекции	10			10
Практические занятия				
Семинары	8			8
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	162			162
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Общая трудоемкость	180			180
Формы текущего контроля	тестирование			Тест
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	экзамен (27)			Экзамен (27)

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1 Содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самосто ятельна я работа (час)
		ВСЕГО	лекци и	практическ ие (семинары)	лаборат орные работы	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
8	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	8	4	4		1	2
9	Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	8	4	4		2	2
	ИТОГО	76 час./ 2,1 зач.ед.	38	38		16 час. / 21,1 %	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 долженствования. 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 сферы сервиса и услуг

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 сервиса и услуг. 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 этичного 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.

Семинарские занятия по курсу являются неотъемлемой частью образовательного процесса, способствуют повышению уровня и качества обучения студентов. Учебным планом дисциплины предусмотрено проведение 38 часов семинарских занятий:

№ п/п	Раздел дисциплины	Семинарские занятия	Часы
1.	Этика как наука и явление духовной культуры	«Этика как нормативная наука. Основные категории этики.	4ч
2.	Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	«Содержание профессиональной этики и профессиональной культуры»	4ч
3.	Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.	«Управленческая этика. Этико-психологические принципы управленческого общения»	4ч
4.	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	«Конфликт. Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации»	6ч
5.	Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса	«Основные функции делового и профессионального общения»	4ч
6.	Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации	«Особенности корпоративного этикета»	4ч
7.	Этикет как социальное явление	«История мирового этикета»	4ч
8.	Требования современного	«Поведение в общественных местах»	4ч

	этикета. Поведение в общественных местах		
9.	Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	«Этикет, ментальность и общение»	4ч

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.
3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность / В.К.Карнаухова. – Р/на Дону: Феникс, 2010.-194с.

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.

6.3 Средства обеспечения освоения дисциплины

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

1. <http://elibrary.ru>, Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
2. <http://libserv.tspu.edu.ru> Электронная библиотека ТГПУ
3. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>, УИС Россия (Университетская информационная система РОССИЯ).

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, Аудиоколонки, Видеопроектор
2	Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	- тестовая система ТГПУ - видео фрагменты лекций и конференций (размещение на портале)	

	сотрудников	конференций (размещение на портале geofocus.ru)	
3	Этика сферы бизнеса. Управленческая этика	- видео фрагменты лекций и конференций (размещение на портале www.turbooks.ru) - тестовая система ТГПУ	
4	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	- библиотека материалов по деловому общению - видеофрагменты лекций – 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 – http://www.tourlib.net - тестовая система ТГПУ	
7	Этикет как социальное явление	- библиотека материалов – http://www.turbooks.ru - тестовая система ТГПУ	
8	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	- видео фрагменты лекций и конференций (размещение на портале video.hse.ru) - тестовая система ТГПУ	
9	Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	- видео фрагменты лекций и конференций (размещение на портале vokrugsveta.ru/) - 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 объем 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.

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. Проблема происхождения нравственности.
2. Стереотипы, их роль в процессе общения.
3. Самоподача в процессе профессионального общения.
4. Проблема точности восприятия в процессе общения.
5. Способы влияния на партнера в профессиональном общении
6. Организация пространства общения.
7. Проблема интерпретации невербальных средств общения.
8. Речевые способы воздействия на партнера.
9. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
10. Основные принципы формирования внутрифирменной рекламы
11. Этические принципы профессиональной деятельности.
12. Деловая беседа как форма делового общения.
13. Переговоры как форма делового общения.
14. Культура деловых споров и дискуссий.
15. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
16. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
17. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
18. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
19. Телефонный разговор: правила и нормы.
20. Деловой подарок.
21. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
22. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
23. Деловое общение в европейских странах (по выбору).
24. Особенности делового общения в арабских странах (по выбору)
25. Проблемы этики бизнеса и делового общения в России.

8.2. Примеры тестов

1. Этика общения отражает:

- а) природные особенности, индивидуальность партнера;
- б) корыстные, эгоистические интересы личности;
- в) уровень нравственной культуры личности;
- г) социальный статус личности в обществе;

2. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:

- а) деловитость;
- б) честность;
- в) конструктивность;
- г) предприимчивость;

3. Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба –

- а) делового;
- б) речевого;
- в) общегражданского;

4. Согласно этическим нормам не следует представлять:

- а) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- б) женщину – мужчине;
- в) одного сотрудника - группе сотрудников;

5. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:

- а) вашего секретаря;
- б) рядового сотрудника;
- в) уборщицу вашей организации;
- г) любого, кого встретите;
- д) руководителя вышестоящей структуры;

6. Укажите, что недопустимо за столом:

- а) вилку и ложку следует держать пальцами, а не ладонью;
- б) локти на стол не кладут;

- в) на деловых приемах чокаяться не принято;
 - г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми;
7. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?
- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
 - б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
 - в) совещание должно начаться вовремя независимо ни от чего;
8. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
- а) женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
 - б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
 - в) мужчина уступает женщине дорогу;
 - г) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
9. Выберите правильную схему написания делового письма:
- а) интерес – внимание – действие – просьба;
 - б) просьба – интерес – внимание – действие;
 - в) внимание – интерес – просьба – действие;
 - г) внимание – действие – просьба – интерес;
10. Укажите вербальное средство общения:
- а) кивок головой;
 - б) взмах руки;
 - в) «Добрый день!»;
 - г) поклон;
11. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:
- а) дисциплина;
 - б) социально-психологический климат;
 - в) этический кодекс;
 - г) корпоративная культура;
12. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:
- а) нравственность;
 - б) мораль;
 - в) деловое общение;
 - г) культура поведения;
13. Укажите характерный признак делового общения:
- а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
 - б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
 - в) цель общения может быть неосознаваемой;
 - г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику);
14. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:
- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
 - б) определяется использованием невербальных средств;
 - в) определяется соблюдением речевого этикета;
 - г) определяется служебными и социальными статусами людей;
15. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:
- а) справедливость, равенство;
 - б) активность, пассивность;
 - в) корректность, обходительность;
 - г) нет правильного ответа.

8.3. Примерные вопросы для самопроверки, 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?

8.4. Темы для написания курсовой работы

1. Сервис как сфера профессионального и делового общения
2. Корпоративная культура организации сферы сервиса и услуг
3. Деловые переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере сервиса и услуг
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 сферы сервиса и услуг
9. Характерные современные особенности потребителей услуг 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 сервиса
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

8.5. Перечень вопросов к экзамену

1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.
2. Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
3. Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки.
4. Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.
5. Характерные черты и поведенческие особенности современного потребителя услуг.
6. Классификация основных типов туристов, определяющая необходимость повышения профессионализма в деятельности и общении работников сферы туризма.
7. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы сервиса. Направления её формирования и развития.

8. Основные группы качеств работника социально-культурного сервиса, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.
9. Профессиональная этика. Этика специалиста социально-культурного сервиса.
10. Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.
11. Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.
12. Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.
13. Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.
14. Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.
15. Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.
16. Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.
17. Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.
18. Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы.
19. Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.
20. Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере туризма. Классификация деловых переговоров.
21. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
22. «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.
23. Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
24. Психологические аспекты деловых переговоров. Основные группы вопросов в ходе переговоров.
25. Функциональная характеристика профессионального и делового общения в сфере туризма.
26. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (функция обмена информацией).
27. Критерии классификации, положенные в основу характеристики психогометрических типов личности. Особенности типов «Квадрат» и «Зигзаг».
28. Основные психологические характеристики поведения типов личности «Треугольник» и «Круг» в процессе профессионального общения.
29. Характеристика и реализация функций: «обеспечения самовыражения» и «организации взаимодействия» в профессиональном и деловом общении.
30. Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.
31. Манипулирование в общении. Типы манипуляций.
32. Классификация «абстрактных типов» собеседников в процессе общения.
33. Невербальные средства общения. Основные функции.
34. Паралингвистические средства общения как составная часть невербальных средств общения.
35. Кинетические средства общения как составная часть невербальных (неречевых) средств общения.
36. Понятие и функции корпоративной культуры предприятий сервиса.
37. Система ценностей, определяющая основу корпоративной культуры предприятий сферы сервиса.
38. Управленческая этика. Стили управления. Эффективность работы коллектива.
39. Корпоративный этикет. Этико-психологические принципы управленческого общения.
40. Телефонный этикет как часть корпоративной культуры. Культура телефонного разговора.

Рейтинговая система оценки студентов

1. Бальные 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 занятий	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

2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Балл на дату контрольной точки	Оценка
Более 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
Менее 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

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) (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 100100.62 «Сервис»

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена:

к.э.н., доцентом кафедры экономической теории  В.Г. Аникиной

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономической теории
протокол № 11 от 31 августа 2012г.

Зав. кафедрой  В.В. Сизов

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией факультета экономики и управления
протокол № 2 от 03.09 2012г.

Председатель учебно-методической комиссии ФЭУ  В.Г. Аникина

**Лист внесения изменений
в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины

Б.3.05 «Профессиональная этика и этикет» по направлению «Сервис» 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» 08 20 13 года.

Зав. кафедрой  В.В. Сизов

**Лист внесения изменений
в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины

Б.3.05 «Профессиональная этика и этикет» по направлению «Сервис» на
2014 - 2015 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) Соколова М.В. «об интерактивных методах обучения дисциплине «профессиональная этика и этикет»: деловые игры» В сборнике: Актуальные вопросы в научной работе и образовательной деятельности сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции 31 января 2013 г.: в 13 частях. Тамбов, 2013. С. 132-134.
- 2) Ткаченко Е.Н., «культура, профессия, этика, этикет, лексика, поведение» Этносоциум и межнациональная культура. 2014. № 8 (74). С. 58.

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины утверждены на заседании кафедры экономической теории, протокол №10 от «30» августа 2014 года.

Зав. кафедрой  В.В. Сизов