

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301).

Составитель:

Слесарчук Ирина Анатольевна, канд. техн. наук, доцент, e-mail: slesarchuk65@mail.ru

Мироненко Татьяна Ивановна, старший преподаватель кафедр гуманитарных и искусствоведческих дисциплин, e-mail: Tatyana.Mironenkovi@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июля 2016 года, протокол № 10.

Редакция 2018 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «28» апреля 2018 года, протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)  Дикусарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

Заведующий кафедрой (выпускающей)  Дикусарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины **Профессиональная этика и этикет** является формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере сервиса.

Задачи освоения дисциплины

- формирование представления об этике как науке и явлении духовной культуры;
- ознакомление с нормативными образцами личности, этикой профессии, этикой сферы предпринимательства и управленческой этикой;
- выявление особенности этики партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса;
- изучение особенностей этики специалиста социально-культурного сервиса;
- изучение требований современного этикета делового человека.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.01 Сервис (БСС)	ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания:	влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения; принятые в обществе моральные и правовые нормы и социальные стандарты; этику делового общения; этику партнёрских отношений, этику сферы сервиса и услуг, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет
			Умения:	взаимодействовать на основе принятых моральных норм; работать в коллективе; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; формировать клиентурные отношения, соблюдая требования профессиональной этики и современного этикета

			Владения: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; основами профессиональной этики и этикета; способностью работы в коллективе
--	--	--	--

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина направлена на освоение этических требований к профессиональному поведению, овладению деловой этикой и этикетом, что в дальнейшем позволит успешнее осуществлять профессиональную деятельность.

Знание этических принципов и норм социокультурного взаимодействия и основных требований этикета в сфере сервисной деятельности является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса как области, характеризующейся повышенными моральными требованиями. Моральный облик современного бакалавра сервиса служит исходным пунктом в определении его пригодности при выполнении профессиональных требований. Особое место данной дисциплины в профессиональной подготовке специалиста обусловлено необходимостью овладения этическими нормами общения с клиентами, внешними организациями, средствами массовой коммуникации: умением вести деловые беседы, переговоры, совещания, разрешать деловые конфликты, решать различные коммуникативные задачи, возникающие в управленческой и сервисной деятельности.

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» входит в вариативную часть цикла дисциплин и является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере сервиса.

Проблема нравственных ценностей раскрывается с философских, психологических, социологических, экономических и других позиций, что придает курсу интеграционный характер и позволяет студентам синтезировать полученные ранее знания в гуманитарной области. Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных при изучении дисциплин «История», «Мировая культура и искусство», «Русский язык и культура речи» при подготовке бакалавров. Входными требованиями к изучению дисциплины являются способность к восприятию, анализу и обобщению информации; владение первичными навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и диалога; владение основами психологических знаний; способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию; владение культурой мышления, навыками самостоятельной работы.

Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного освоения следующих дисциплин: «Деловая коммуникация в сервисе», «Сервисная деятельность», «Стратегия профессиональной эффективности», «Зарубежный этикет и протокол».

На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины базируется профессиональная практика выпускника.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Формы аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б.1.В.21	2	4	60	34	17		9	84	экзамен	

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблицах 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины для студентов очной формы обучения

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	СРС
1	<i>Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики</i>	<i>Лекция</i>	2	2
		<i>Практическое занятие</i>	2	
2	<i>Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали</i>	<i>Лекция</i>	2	4
		<i>Практическое занятие</i>	2	
3	<i>Этические кодексы</i>	<i>Лекция</i>	2	8
		<i>Практическое занятие</i>	-	
4	<i>Характеристика процесса общения</i>	<i>Лекция</i>	2	6
		<i>Практическое занятие</i>	-	
5	<i>Особенности перцептивной стороны общения</i>	<i>Лекция</i>	2	6
		<i>Практическое занятие</i>	2	
6	<i>Особенности коммуникативной стороны общения</i>	<i>Лекция</i>	4	6
		<i>Практическое занятие</i>	2	
7	<i>Особенности интерактивной стороны общения</i>	<i>Лекция</i>	2	6
		<i>Практическое занятие</i>	-	
8	<i>Этика решения конфликтов в деловом общении</i>	<i>Лекция</i>	4	6
		<i>Практическое занятие</i>	2	
9	<i>Этика сервисной деятельности</i>	<i>Лекция</i>	2	6
		<i>Практическое занятие</i>	-	
10	<i>Основные формы делового общения</i>	<i>Лекция</i>	4	6
		<i>Практическое занятие</i>	2	
11	<i>Этика деловых отношений</i>	<i>Лекция</i>	2	6
		<i>Практическое занятие</i>	-	
12	<i>Этикет делового стиля</i>	<i>Лекция</i>	2	8
		<i>Практическое занятие</i>	3	
13	<i>Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий</i>	<i>Лекция</i>	2	8
		<i>Практическое занятие</i>	2	
14	<i>Деловой этикет пользования современными средствами связи</i>	<i>Лекция</i>	2	6
		<i>Практическое занятие</i>	-	

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Таблица 4 – Содержание дисциплины

Номер темы	Содержание дисциплины	
	Лекция	Практическое занятие
1	<i>Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики</i>	
	Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики	Выделение этики как особого аспекта философии. Предмет этики. Современная нравственность и ее перспективы. Проблемы прикладной этики (биоэтика, экологическая этика, деловая этика). Общечеловеческие этические нормы в практической деятельности специалиста социально-культурной сферы и туризма. Проблемы выбора: моральная свобода и ответственность делового человека. Проблема цели и средств деятельности.
2	<i>Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали</i>	
	Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Характеристика профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Система профессионально-этических представлений	Специфика профессиональной этики и профессиональной морали. Профессионально-этические нормы, регламентирующие сферу сервисной деятельности. Нравственный портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций.
3	<i>Этические кодексы</i>	
	Понятие и история этического кодекса. Функции и виды этических кодексов. Структура кодекса. Этапы создания этического кодекса в организации. Контроль за выполнением этического кодекса	-
4	<i>Характеристика процесса общения</i>	
	Понятие общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного процесса. Функции и стороны общения. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.	-
5	<i>Особенности перцептивной стороны общения</i>	
	Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при	Изучение ошибок первого впечатления и способов их преодоления. Отработка приемов,

	первом знакомстве. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.	помогающих сформировать аттракцию в деловом общении. Техника самопрезентации в деловом общении.
6	Особенности коммуникативной стороны общения	
	Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Система этических норм речевого общения. Требования к деловой речи. Слушание в деловой коммуникации. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении. Коммуникативные барьеры общения и пути их преодоления.	Отработка требований к профессиональной речи. Изучение правил встречи, приветствия и представления деловых партнеров. Распознавание невербальных сигналов в деловом общении. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.
7	Особенности интерактивной стороны общения	
	Сущность интерактивной стороны общения. Способы анализа ситуации общения. Основные понятия транзактного анализа Э. Берна. Правила коммуникации в транзактном анализе. Способы изменения поведения и деятельности других людей. Характеристика манипуляций в общении. Способы распознавания и правила нейтрализации манипуляций	-
8	Этика решения конфликтов в деловом общении	
	Методологические основы конфликтологии и сущностная характеристика конфликтов в работе специалистов. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. Управление конфликтом. Этические нормы общения в конфликте.	Тестирование на выявление уровня конфликтности. Анализ конфликтных ситуаций в общении с клиентом. Изучение стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения деловых конфликтов.
9	Этика сервисной деятельности	
	Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента. Пути формирования необходимых для сервисного работника качеств. Этика обслуживания на этапах совершения заказа. Этические	-

	нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов.	
10	<i>Основные формы делового общения</i>	
	Деловые беседа, встреча, совещание, переговоры. Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Тактика и порядок проведения отдельных этапов. Этические проблемы при проведении деловых бесед, совещаний, переговоров.	Развитие навыков публичного выступления на деловых совещаниях. Отработка навыков проведения деловой беседы. Деловая игра «Переговоры».
11	<i>Этика деловых отношений</i>	
	Понятия, задачи и основные категории этики деловых отношений. Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе. Этика деятельности руководителя. Этические нормы в деловом общении.	
12	<i>Этикет делового стиля</i>	
	Культура одежды и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Визитные карточки. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению	Одежда делового человека. Требования делового этикета к организации служебных помещений и рабочих мест.
13	<i>Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий</i>	
	Деловые приемы. Этикет проведения торжественных событий на работе. Этикет выбора и вручения подарков. Правила поведения на корпоративных вечеринках	Правила проведения деловых приемов и торжественных событий на работе. Правила проведения деловой беседы, совещания, презентации фирмы.
14	<i>Деловой этикет пользования современными средствами связи</i>	
	Базовые правила телефонного общения. Требования к ведению деловых телефонных переговоров. Правила пользования мобильным телефоном, эл. почтой.	

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Презентационный материал содержит основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении каждой темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области проектирования одежды инженерными методами.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- разбор и анализ конкретных ситуаций (case–study);
- деловые игры;
- круглые столы (дискуссии) по заданным темам;
- тестирование с целью выявления личностных особенностей студентов, влияющих на деловые взаимоотношения
- работа в малых группах.

При изучении дисциплины рекомендуется использовать базу данных учебно-методической литературы ВГУЭС.

Форма текущего контроля.

Изучение дисциплины завершается зачетом, который включает проверку теоретических знаний студента и приобретенных практических навыков работы.

В процессе изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предусмотрены следующие виды контроля знаний студентов:

– текущая аттестация – регулярная проверка уровня знаний студентов и степени усвоения учебного материала дисциплины в течение семестра по мере ее изучения (результатов самостоятельной работы, выступлений на практических занятиях, тестирования по отдельным темам и т.п.);

– промежуточная аттестация – экзамен. Обязательным условием допуска студента к экзамену являются положительные оценки при прохождении текущей аттестации, посещаемость лекционных занятий и выполнение необходимого объема работы на практических занятиях. При этом учитывается посещаемость и активная работа студента на занятии.

Итоговая оценка по дисциплине формируется на основе результатов текущей и промежуточной аттестации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

Самостоятельная работа включает в себя выполнение заданий по текущему контролю, подготовку к практическим занятиям, выполнение домашней работы, задаваемой на практических заданиях по усмотрению преподавателя и другое.

Студент готовится к практическому занятию по пройденному теоретическому материалу в соответствии с обозначенными преподавателем вопросами. В зависимости от темы практического занятия студенты выполняют индивидуальное задание по дополнительному материалу реферативного характера в виде доклада, проработку ситуационных задач, подготовку к ролевой игре, тестирование и др.

При подготовке к практическим занятиям для наиболее эффективной работы над проблемой необходимо пользоваться учебниками, дополнительной литературой, в том числе ресурсами сети Интернет, а также осуществлять проработку конспектов лекций.

Основным видом самостоятельной работы студентов заочной формы обучения является выполнение контрольной работы.

Контрольная работа имеет вид индивидуальных заданий. Номер варианта соответствует последней цифре шифра зачетной книжки студента. Заданием предусматривается изучение разделов программы дисциплины по соответствующей литературе. Каждый вариант контрольной работы содержит два вопроса. Ознакомившись с

литературой, следует лаконично, логически стройно и грамотно изложить ответ в строгом соответствии с поставленным вопросом.

Оформление контрольных работ осуществляется на листах писчей бумаги формата А4 в печатном варианте в соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04-1.005-2015. На титульном листе указывается вариант контрольной работы и сведения о студенте. В начале работы должны быть сформулированы все вопросы варианта задания, а затем представлены ответы. При необходимости ответ может быть проиллюстрирован с помощью рисунков, а также содержать схемы, диаграммы и т.п.

В конце работы необходимо указывать перечень литературных источников, данные которых использовались в изложении ответов.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В конце каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала лекции.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ профессиональной этики и этикета. В начале каждого практического занятия по текущей теме проводится опрос в форме письменной контрольной работы.

Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Самостоятельная подготовка студентов к ролевым играм относится к групповой работе и включает в себя:

- подбор и формулирование студентами (4-5 человек) ситуации, отражающей заданную тему (проблему);
- распределение ролей участниками игры;
- написание сценария игры и его отработка.

Содержательная часть моделируемой ситуации должна отражать сущность проблемы и по продолжительности составлять не более 5 минут.

При подготовке к практическим занятиям по темам 12, 13 студенты выполняют творческий проект на одну из заданных тем и оформляют в виде презентации или видеоролика.

Презентации должны включать в себя не менее 15 слайдов с наглядной демонстрацией визуального материала, раскрывающего сущность соответствующей темы.

Требованиями к созданию презентаций служат:

- к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии;
- к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов

содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины.

При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на развитие коммуникативных умений и навыков. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность.

При изучении курса «Профессиональная этика и этикет» следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов делового общения. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения.

При подготовке к занятиям по дисциплине студенты могут воспользоваться презентационными материалами, размещенными на сайте ВГУЭС.

Экзамен по дисциплине проводится в форме электронного тестирования по всем темам.

Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Оценка «отлично» на экзамене ставится при условии получения баллов в сумме от 91 до 100 баллов; «хорошо» – 76-90; «удовлетворительно» – 61-75 баллов.

Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестация в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов. Общее распределение баллов:

- лекции (32 балла);
- практические занятия (48 баллов);
- экзамен (20 баллов).

Для студентов заочной формы обучения промежуточная (семестровая) аттестация по дисциплине проводится в период лабораторно-экзаменационной сессии по окончании срока прочтения дисциплины. На промежуточную (семестровую) аттестацию выносятся 100 баллов.

7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечит эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям.

Изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет» необходимо начинать со знакомства с основными понятиями этики, такими как нравственность и мораль, а также с основными категориями этического сознания, такими как добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость. Данные вопросы наиболее полно освещены в учебнике *Этика / под общ. ред. А.А. Гусейнова. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 569 с. — Серия: Бакалавр. Академический курс.*

В книге *Одинцовой О.В. Профессиональная этика: учебник для студентов вузов [бакалавриат] / О. В. Одинцова. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2014. - 144 с.* раскрыта сущность профессиональной этики, исследована ее структура. В учебнике этика рассматривается в системе гуманитарного знания и духовной культуры общества: дан краткий очерк из истории учений об этике, предпосылки возникновения этики, раскрыты основные проблемы прикладной этики. В главе «Универсальные понятия и категории этики» нашли свое отражение основные категории этики: свобода и ответственность, основы морального выбора, этический смысл счастья, справедливость как регулятивный принцип общественных и индивидуальных отношений, ценностные ориентации как основа психологической и этической культуры личности, добро и зло: соотносимость с идеалом. Основное внимание уделено деонтологии и аксиологии в профессиональной этике, рассмотрению этического аспекта профессионально важных качеств личности в контексте духовно-нравственного развития человека.

В учебнике *Смирнова Г.Н. Этика деловых отношений: учебник [для студентов вузов] / Г. Н. Смирнов; Дипломат. академия МИД России. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Проспект, 2015. - 272 с.* рассматриваются общепринятые нормы поведения, незнание и несоблюдение которых значительно затрудняет общение деловых людей. Показано, насколько важно для успеха любого дела умение держать себя в обществе, как не следует поступать и как можно избежать ошибок при деловом общении. Даются рекомендации, касающиеся практических сторон деятельности предпринимателя: личного общения с партнерами и сотрудниками, ведения документации и деловой переписки, телефонных разговоров, поведения за столом переговоров и на деловых, официальных приемах.

Особенностью учебника *Бороздиной Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – М.: Изд-во Юрайт, 2013. – 463 с.* является его комплексный характер: деловое и неформальное общение рассматриваются в тесной взаимосвязи. Авторы данной работы с успехом решили задачу по систематизации имеющегося по деловому общению материала, структурированию его в наиболее удобной и приемлемой для усвоения форме в соответствии с учебными программами.

В книге *Кузнецова И.Н. Деловой этикет. Учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - («Высшее образование») – М.: Инфра-М, 2013. - 348 с.* анализируются основные правила и рекомендации для поддержания репутации делового человека. Излагаются основные теоретические положения, предлагаются практические рекомендации и советы, позволяющие более эффективно решать проблемы повышения уровня этикета делового общения. Дается анализ основных правил и рекомендаций, без знания и выполнения которых невозможно поддерживать репутацию делового человека. Особое внимание уделяется рассмотрению проблем служебного, дипломатического и национального этикета. Для руководителей всех уровней, менеджеров, слушателей курсов повышения квалификации, деловых людей, всех, кто интересуется проблемами делового этикета. Может быть рекомендована также в качестве учебного пособия по этике, этикету и культуре делового общения.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

- 1 Матолыгина Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013. - 160 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938>
- 2 Полевая М.В. Психология делового общения: Учебно-методический комплект / М.В. Полевая.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://rucont.ru/efd/207459?cldren=0>
- 3 Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан - <https://biblio-online.ru/viewer/043C745B-626F-4C73-88FE-60CE0B47E9B8/buhgalterskiy-uchet#page/1>
- 4 Алексина, Т. А. Деловая этика: учебник для академического бакалавриата / Т. А. Алексина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 384 с. — <https://biblio-online.ru/viewer/503A4759-1FC2-444C-B94D-D2327300B092/delovaya-etika#page/1>
- 5 Борисов В.К., Панина Е.М. и др. Этика деловых отношений. -М.:ИД ФОРУМ:НИЦ ИНФРА-М, 2014-176с.(ПО)
- 6 Бороздина Г.В. Психология делового общения.-М.: Инфра - М, 2013
- 7 Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет.-М.: Академия, 2012
- 8 Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра - М, 2013
- 9 Кибанов Я.Этика деловых отношений. - 2 изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М,2013 - 383 с.(ВО:Бакалавр.)

б) дополнительная литература

- 1 Логутова Е. В. Психология делового общения : учеб. пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина, Оренбургский гос. ун-т, Е. В. Логутова .— Оренбург : ОГУ, 2013 <http://rucont.ru/efd/216152?cldren=0>
- 2 Кузнецов И.Н. Деловой этикет.-М.:ИНФРА-М, 2013
- 3 Усов В.В. Деловой этикет. - Академия, 2013
- 4 Ушакова Н.В. Имиджелогия.- М.: Дашков и К, 2013
- 5 Цвык В.А. Профессиональная этика: основы общей теории. - М.: Рудн, 2012
- 6 Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности.-М.: Академия, 2012

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

1. ЭБС ЮРАЙТ; <https://biblio-online.ru/>
2. ЭБС Лань; <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС научная электронная библиотека eLibrary; <https://elibrary.ru>
4. "GrebennikOn" - электронная библиотека Издательского дома Гребенникова. <https://grebennikon.ru/>

Интернет-ресурсы

1. <http://www.ethicscenter.ru/> Этика - образовательный ресурсный центр
2. <http://www.abccba.ru/> Этика
3. <http://www.vvsu.ru/ddm/search.asp?stype=4>

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекторным

оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в Интернет.

Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернету.

Комплект лицензионного программного обеспечения с поддержкой форматов DOC, PPT и PDF.

12 Словарь основных терминов

Аксиология – учение о ценностях.

Альтруизм - нравственный принцип, предписывающий человеку совершать бескорыстные действия, направленные на благо других людей.

Аретология – учение о добродетелях.

Атрибуции - приписывание людьми причин поведения, образцов поведения или каких-то более общих характеристик.

Аттракция - взаимная привлекательность, форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

Вежливость – символически условное выражение уважения ко всякому человеку.

Восприятие - целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Гуманизм - проявляется в глубоком уважении к человеку и его достоинству, в активной борьбе против всех форм человеконенавистничества. Как свойство личности включает в себя знание жизни, позитивное отношение к людям, их жизни и деятельности.

Гуманистический стиль – равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание.

Деловая переписка – служебное послание в виде официального документа, а также в форме запросов, предложений, претензий, поздравлений и ответов на них.

Деловая репутация - складывается на основе объединения компетентности и профессиональной квалификации работника, включает такие качества, как трудовая активность, инициатива, способность находить нестандартные решения проблем, возникающих в процессе труда, деловитость, профессиональная ответственность и ряд других высоких моральных требований.

Деловое общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия, где происходит обмен деятельностью, информацией, опытом для достижения определенного результата, решения конкретной проблемы, реализации определенной цели.

Деловое совещание – дискуссия с целью разрешения организационных задач, включающая в себя сбор и анализ информации, а также принятие решений.

Деловой разговор – контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов: производственного, творческого и иных направлений.

Деловые переговоры - это деловое общение между собеседниками, обладающими необходимыми полномочиями от своих организаций, для установления деловых отношений, устранения противоречий между собеседниками и выработки общего решения

Деонтология – учение о долге.

Дескриптивная (описательная) этика – особая отрасль этической науки, которая занимается конкретно-социологическим и историческим анализом морали того или иного общества.

Долг - превращение требований общественной морали в личный императив конкретного лица и добровольное его выполнение.

Достоинство - внутренняя уверенность в собственной ценности, чувство самоуважения, проявляющиеся в сопротивлении любым попыткам посягнуть на свою индивидуальность и независимость.

Идентификация – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению

Инициатор конфликта – сторона, которая первой начала конфликтные действия

Имидж (image – англ., образ) – целостное представление об образе, которое остается в сознании людей, в их памяти

Императивность - это свойство повелительности, предписания, требовательности, обязательности исполнения.

Императивный стиль – авторитарная, директивная форма взаимодействия.

Инцидент – это первое столкновение сторон пробу сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу

Канал коммуникации — средство, с помощью которого сообщение передается от коммуникатора реципиенту.

Каузальная атрибуция – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта)

Коммуникативные барьеры – препятствия, возникающие на пути продвижения информации от коммуниканта (источника информации) к реципиенту (получателю информации)

Коммуникатор, или отправитель, – лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.

Кинесические средства — зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

Коллективизм - принцип общественной жизни и деятельности людей, проявляющийся в сознательном подчинении личных интересов общественным, в товарищеском сотрудничестве и взаимопомощи.

Компетентность - уровень знаний работника об объекте своей деятельности, его эрудицию, понимание смысла и значения своего труда, включая идеологический кругозор.

Контекст — физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит процесс коммуникации.

Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними.

Конфликтогены – слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту.

Культура речи – это такой выбор и такая организация языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач.

Манипулятивный стиль – собеседник воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных, нужных манипулятору, качеств.

Медиатор – третья нейтральная сторона, выполняющая роль посредника.

Миссия организации – это представление о стратегических целях, ориентированных в будущее.

Мораль – это совокупность исторически определенных норм, представлений, правил поведения людей, реализующихся в их нравственных действиях и поступках.

Моральные принципы - основные фундаментальные представления о должном поведении человека, через которые раскрывается сущность морали (гуманизм, коллективизм, индивидуализм, альтруизм, эгоизм, толерантность).

Моральные нормы - конкретные правила поведения, определяющие, как человек должен вести себя по отношению к обществу, другим людям, самому себе.

Моральные ценности - общественные установки и императивы, выраженные в форме нормативных представлений о добре и зле, справедливом и несправедливом, о смысле жизни и назначении человека с точки зрения их моральной значимости.

Направленное слушание - когда слушающий сначала критически анализирует сообщение, а потом уже пытается его понять.

Невербальные средства коммуникации – неречевые знаковые системы.

Нерефлексивное слушание - умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями

Нормативная этика - составная часть этики, в которой ставятся и решаются проблемы смысла жизни, назначения человека, содержания нравственного долга человека, обосновываются определенные моральные принципы и нормы, которые базируются на высших моральных ценностях и обязывают человека к определенным правилам поведения при общении и взаимодействии с другими людьми.

Нормативность морали воплощается при помощи определенных норм, правил, установок, поучений, заповедей и т. д., регулирующих поведение людей, их взаимоотношения.

Нравственный идеал - целостный образец нравственного поведения, к которому люди стремятся, считая его наиболее разумным, полезным, красивым.

Нравственность – есть освоенная, внутренне принятая общественная мораль, регулирующая индивидуальное поведение личности, опирающееся на мировоззренческие убеждения и чувство совести.

Образ конфликтной ситуации – субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

Общение — сложный, многоплановый процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Объект конфликта – объективно существующие причина, повод к конфликту.

Организатор конфликта – лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие.

Ответственность – субъективная обязанность отвечать за поступки и действия, а также их последствия.

Оценочность морали - устанавливает соответствие или несоответствие поступка, мотива или поведения требованиям морали, предполагая учет конкретных обстоятельств и возможности действий личности на основе признания моральных ценностей.

Приветливость – позитивная реакция на социальные контакты.

Перцепция – процесс восприятия одним человеком другого.

Плеоназм - одновременное употребление близких по смыслу и потому лишних слов.

Подстрекатель – лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту.

Предмет конфликта – объективно существующие противоречия, ради которых стороны вступают в противоборство.

Предпринимательская (деловая) этика – **этика бизнеса** - специфическая подсистема прикладной этики, связанная с хозяйственной деятельностью в условиях рыночной экономики

Прикладная этика представляет собой совокупность принципов, норм и правил, которые должны научить людей правильному (должному) поведению в конкретных ситуациях и в определенных сферах их жизнедеятельности.

Проактивность – предложение помощи клиенту до того, как он о ней попросит, и активное ее оказание.

Проксемические средства общения — ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

Просодика — общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, темп голоса, сила удара.

Профессиональная квалификация - умение реализовать знания, качественная оценка результатов профессиональной деятельности

Профессиональная мораль – это совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов.

Профессиональная этика - совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу и регулируют нравственные отношения людей в трудовой сфере.

Профессионально-нравственные нормы – выработанные в опыте профессии представления, которые регулируют отдельные аспекты профессионального поведения.

Профессионально-нравственные принципы – представления, которые определяют главные, универсальные для профессии правила поведения. Они указывают на условия, при которых специалист всегда будет на высоте.

Профессионально-этические категории – представления, которые задают человеку систему основных психологических установок на деятельность, определяют его профессиональную позицию.

Рефлексивное (активное) слушание - умение так построить общение, чтобы партнер мог как можно более полно раскрыть смысл своего сообщения.

Рефлексия – осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Реципиент, или получатель, – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Речевая этика – это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально - культурных традициях.

Речевой этикет - это система национально- специфических, стереотипных, устойчивых формул общения, принятых обществом для установления контакта между собеседниками.

Ритуальный стиль – стиль приветствий и вопросов, задаваемых при встрече, и ответов.

Самоподача (самопрезентация) – способность живого объекта восприятия вмешиваться в процесс формирования своего образа у собеседника.

Служебная этика – совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности.

Совесь - сознание и чувство моральной ответственности человека за свое поведение, служащие ему руководством в выборе поступков и источником такой линии жизненного поведения, которая характеризуется цельностью и устойчивостью.

Спокойствие – контроль человеком своих эмоциональных проявлений в различных ситуациях.

Тавтология – это повторение того же самого другими словами, повторение однокоренных слов.

Танатология – учение о смерти.

Теория морали или теоретическая этика - учение о сущности морали, ее основных принципах и категориях, структуре, функциях и закономерностях, пытается объяснить происхождение и эволюцию морали.

Толерантность - терпимость, стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от преобладающего типа или не придерживаются общепринятых мнений.

Управленческая этика - совокупность правил и форм делового общения, способствующая установлению между руководителем и подчиненными атмосферы взаимопонимания, взаимоуважения.

Фелинология – учение о счастье.

Честь - внешнее общественное признание поступков человека, его заслуг, проявляющееся в почитании, авторитете, славе. Связано со стремлением добиться высокой оценки со стороны окружающих, похвалы, известности.

Шум — любой внешний, внутренний или семантический раздражитель, мешающий процессу обмена информацией.

Эвфемизм – подбор говорящим таких обозначений, которые не только смягчают способ выражения, но и маскируют, вуалируют суть явления.

Эгоизм - принцип жизненной ориентации, основывающийся на мотивах себялюбия и своекорыстия.

Экологическая этика - направление междисциплинарных исследований, предметом которых являются нравственные и духовные стороны отношений человека и общества к природе.

Экстралингвистика — включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д.

Эмпатическое слушание - это когда сначала слушающий пытается понять, что говорит партнер, а потом уже проводит его критический анализ.

Эмпатия – понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека.

Эскалация конфликта – резкая интенсификация борьбы оппонентов.

Этика – это наука о морали, исследующая происхождение и развитие нравственности, принципы и нормы поведения людей.

Этикет – установленный порядок поведения где-либо, внешние правила приличия.

Этический кодекс - конвенции между профессионалами относительно их поведения по отношению к другим публичным группам и внутри данного профессионального сообщества (группы).