

+

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Вологодский государственный университет»
(ВоГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
 А.Н. Тритенко
« 23 » 09 2014 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Профессиональная этика и этикет

Направление подготовки: 43.03.01 – СЕРВИС

Профиль подготовки: Сервис производственной и бытовой техники

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Факультет: производственного менеджмента и инновационных технологий

Кафедра: социально-культурного сервиса и туризма

Вологда
2014

Составитель рабочей программы
канд. филол. наук, доцент кафедры СКС и Т

 Н.Д. Середа

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры СКС и Т
Протокол заседания № 1 от «11» сентября 2014 г.

Заведующий кафедрой
«11» сентября 2014 г.

 Л.Ф. Гостева

Рабочая программа одобрена методическим советом гуманитарного факультета.
Протокол заседания № 1 от «18» сентября 2014 г.

Председатель методического совета

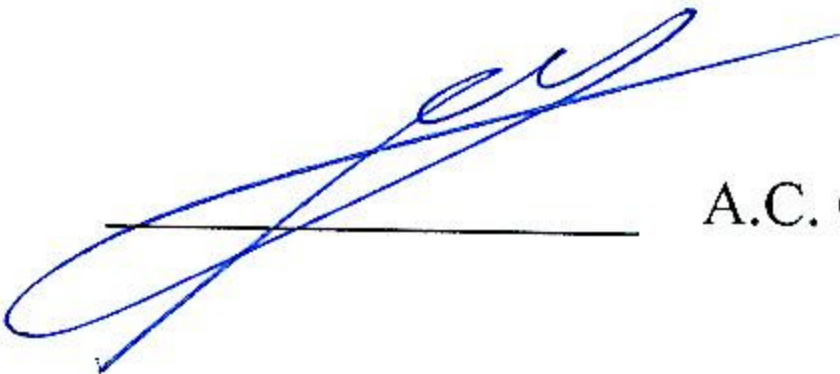
«_18_» ____09____ 2014 г.

 В.Н. Асташов

СОГЛАСОВАНО:

Зав. кафедрой ТМС

«__» _____ 2014 г.

 А.С. Степанов

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины – формирование у студентов представления о профессиональной этике как основе отношений в сфере сервиса, овладение ими знаниями и навыками, способствующими их становлению как специалистов, способных к прогнозированию и анализу профессиональных проблем и умеющих разрешать их на этической основе.

Задачи курса:

- исследование сущности и принципов этики в целом и в деловой сфере, в частности;
- изучение роли и содержания этических норм в деятельности организаций, способов формирования этических отношений с коллегами, руководителями и клиентами;
- определение специфики этических норм и принципов профессиональной этики, этики сервисной службы и клиентских отношений;
- освоение сущности и значения корпоративной культуры;
- овладение технологиями профилактики и разрешения конфликтных ситуаций;
- формирование умения конструирования имиджа организации (корпоративного имиджа) и имиджа личности (персонального имиджа);
- выработка навыков деловой культуры и самопрезентации;
- ознакомление с правилами делового этикета как в России, так и в других странах.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» является дисциплиной профессионального цикла для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис», изучается в 6 семестре.

Ранее в учебном процессе формируются требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин. Для освоения данной дисциплины как последующей необходимо изучение следующих дисциплин и частей ООП: русский язык и культура речи, история России, основы социального государства, философия, психодиагностика, социология, экология.

Освоение данной дисциплины как предшествующей необходимо при изучении следующих дисциплин и практик: менеджмент в сервисе, маркетинг в сервисе. Кроме того знания и навыки, полученные при изучении данной дисциплины, учитываются при выполнении курсовых работ по специальным дисциплинам и выпускных квалификационных работ.

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс освоения данной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способности к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм социальных стандартов; совершенствования умения демонстрировать уважение к людям, толерантности к другой культуре, готовности к поддержанию партнерских отношений;
- осуществления деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, умения оказывать помощь подчиненным;
- стремления к постоянному личному развитию и повышению профессионального мастерства; критического оценивания с помощью коллег своих достоинств и недостатков, способности делать необходимые выводы;
- постоянного применения методов и средств познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития профессиональных и социальных компетенций, сохранения здоровья, нравственного и физического самосовершенствования;
- готовности к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;
- готовности к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений.

В результате освоения дисциплины студент должен

– **знать** : основные понятия этики как философской науки, виды этики; моральные и правовые нормы профессиональной этики; способы повышения этического уровня организации; правила делового этикета; национальные особенности делового этикета, разработку и реализацию технологии процесса сервиса, формирование клиентурных отношений (ОК-3, ОПК-2, ПК-4);

– **уметь**: применять в своей практической деятельности нормы и принципы деловой этики; налаживать деловое взаимодействие на основе принятых моральных, правовых норм и социальных стандартов, демонстрировать готовность к поддержанию клиентурных отношений; проявлять уважение к людям, толерантность к другой культуре; использовать правила делового этикета при работе в контактной зоне с потребителем; использовать российский и зарубежный опыт в решении этических проблем в деловой сфере; стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическому оцениванию с помощью коллег своих достоинств и недостатков (ОК-3, ОПК-2, ПК-4);

– **владеть**: коммуникативными навыками общения и профессиональной этикой, способами установления контактов и поддержания взаимодействия для успешной деятельности, технологиями преодоления конфликтов, навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированием, согласованием вида, формы и объема процесса сервиса, развития профессиональных и компетенций, критической оценки своих достоинств и недостатков, устранения возможных негативных последствий результатов своего труда с использованием норм профессиональной этики; технологиями разрешения конфликтных ситуаций приемами поддержания клиентурных отношений; сохранения своего здоровья, нравственного самосовершенствования (ОК-3, ОПК-2, ПК-4).

Организационно-методическое обоснование

Учебный процесс по данной дисциплине осуществляется с использованием разнообразных методов организации и осуществления учебно-познавательной деятельности (вербальные, наглядные и практические методы передачи информации, индуктивно-дедуктивные методы подачи и усвоения теоретического материала, проблемно-поисковые семинарские занятия и др.); стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности (учебные дискуссии и др.); контроля и самоконтроля (индивидуального и фронтального, устного и письменного опроса, др.). В учебном процессе используются как традиционные академические, так и активные и интерактивные формы проведения занятий: самостоятельная работа студентов с учебной и научной литературой, с научными, учебными и справочными ресурсами в Интернете, выполнение заданий аналитического характера, создание репродуктивных индивидуальных работ (рефератов, обзоров на заданную тему), самостоятельное продуцирование текстов с учетом заданных параметров, подготовка к диспуту, анализ конкретных ситуаций, тренинги и др.), ролевые, имитационные и деловые игры, аудиторная диалоговая форма занятий, предполагающая активное участие студентов, направленная на формирование у них навыков самостоятельного теоретического анализа рассматриваемых в курсе проблем, в том числе путем изучения текстов первоисточников, накопление практического опыта решения типовых профессиональных задач.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 ЗЕТ (144 часа), в том числе в семестрах:

Семестр №	Трудоемкость					РПР, курсовая работа, курсовой проект	Форма промежуточной аттестации
	Всего		Аудиторная час.	СРС час.	Экз. час.		
	ЗЕТ	час.					
6	4	144	54: 18 – лекции; 36 – практические занятия	63	27	-	экзамен

Занятия в интерактивной форме – 18 часов.

№ п/п	Результаты обучения	Семестр, раздел / тема. Виды учебной деятельности. Краткое содержание	Образовательные технологии	Неделя	Трудо- емкость, час.	Форма текущего контроля
1	2	3	4	5	6	7
6 семестр						
1	Раздел / тема 1: Этика как наука, явление и составляющая духовной культуры общества и личности.					
	Знать возникновение, содержание и предмет этики, этические категории, основные этапы и исторические концепции морально-этических учений. Уметь определять этику как науку, явление и составляющую духовной культуры общества и личности. Владеть категориальным аппаратом дисциплины.	Лекция 1: Предмет курса, его место в формировании мировоззрения, ценностных установок и повышении уровня профессиональной и общей культуры специалиста в сфере сервиса. Возникновение, содержание и предмет этики. Природа и сущность этики. Генезис и эволюция понятий «этика», «мораль», «нравственность», их сущность и соотношение, различные смыслы. Этические категории: добро, зло, совесть, смысл жизни, идеал, счастье, долг, достоинство, честь, справедливость и др. Основные этапы и исторические концепции этических учений: религиозная этика; деонтологическая этика; развитие идей утилитаризма; этика справедливости. Этика как «практическая философия», теория морального выбора.	мультимедийное сопровождение лекции	1	2	проверка конспектов лекции
		СРС: изучение материала лекции 1.	-	-	2	-
	Знать современное состояние этики как науки, явления и составляющей духовной культуры общества и личности, содержание теоретической и нормативной этики. Уметь определять противоречие между нравственным долгом и стремлением к выгоде, обязанностями и индивидуальными целями, голосом совести и логикой достижения успеха. Владеть основными понятиями дисциплины.	Практические занятия / семинары 1-2: Современное состояние этики. Теоретическая и нормативная этика. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Противоречие между нравственным долгом и стремлением к выгоде, обязанностями и индивидуальными целями, совестью и логикой достижения успеха. Противоречивость понятий «счастье», «совесть», «добродетель», «долг», «выгода». Уровни и виды этического знания. Этика долга и этика добродетелей. Философско-этические и религиозные программы разрешения данного противоречия.	работа в группах, дискуссия, выступления с сообщениями и докладами	1-2	4	фронтальный и индивидуальный опрос, обсуждение кейсов, тестирование, проверка внеаудиторных заданий
		СРС: подготовка к семинару на основе изучения материала лекции и учебной литературы: анализ источников и литературы, составление конспектов ответов, выполнение внеаудиторного задания.	-	-	5	-

Раздел / тема 2: Мораль и нравственность как проявление социально-нравственного прогресса в истории.

2

Знать основные концепции возникновения морали, её сущность, основные этапы развития, сущность, функции и структуру. Уметь определять признаки морального общества, факторы, влияющие на изменение морали общества. Владеть категориальным аппаратом дисциплины.	Лекция 2:. Понятие и феноменология морали. Мораль как важнейший элемент гуманизации человека и общества. Основные концепции возникновения морали. Проблема происхождения морали. Противоречивый характер развития морали. Сущность морали. Основные этапы развития морали. Мораль в первобытном обществе. Мораль в классовом обществе. Мораль в современном обществе. Признаки морального общества. Факторы, влияющие на изменение морали общества. Основные функции морали: регулятивная, воспитательная, познавательная, оценочная. Структура морали: моральное сознание, моральная деятельность, моральные отношения. Общая характеристика принципов общественной морали. Всеобщие нормы нравственности и национальные, религиозные, профессиональные моральные ценности.	мультимедийное сопровождение лекции	3	2	проверка конспектов лекции
	СРС: изучение материала лекции 2.	-	-	2	-
Знать основные социальные нормы, предписания, императивы, образцы морального должествования. нормы, предписания, императивы, образцы морального должествования. Уметь определять моральное измерение личности, парадокс моральной оценки, уровни нравственного развития общества и личности, «золотое правило» нравственности. Владеть основными понятиями дисциплины.	Практические занятия / семинары 3-4: Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального должествования. нормы, предписания, императивы, образцы морального должествования. Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Формирование ценностного содержания моральных императивов. Моральное измерение личности. Компенсирующая роль моральных императивов. Парадокс моральной оценки. Уровни нравственного развития общества и личности. «Золотое правило морали» и категорический императив. Принцип гуманизма. Личность как основная ценность. Сознание как регулятор поведения и деятельности человека.	работа в группах, дискуссия, выступления с сообщениями и докладами	3-4	4	фронтальный и индивидуальный опрос, обсуждение кейсов, тестирование, проверка внеаудиторных заданий
	СРС: подготовка к семинару на основе изучения материала лекции и учебной литературы: анализ источников и литературы, составление конспектов ответов, выполнение внеаудиторного задания, подготовка к тестированию по теме лекции и семинара.	-	-	5	

Раздел / тема 3: Профессиональная этика в системе прикладного этического знания.						
3	Знать теории возникновения профессиональной этики, этапы развития и становления профессиональной этики, предмет, функции и категории профессиональной этики, её основные модели. Уметь определять место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Владеть категориальным аппаратом дисциплины.	Лекция 3:. Профессиональная этика как прикладная отрасль философской науки этики и конкретизация общих нравственных принципов и норм применительно к особенностям профессиональной деятельности. Зависимость специфики профессиональной этики от социальных функций профессии. Основные этапы развития и становления профессиональной этики. Предмет профессиональной этики. Нормативность, императивность и оценочность как характеристики профессиональной этики. Функции профессиональной этики. Принципы профессиональной этики. Категории профессиональной этики. Профессиональная честь. Профессиональный долг. Место и роль профэтики в системе нравственных отношений современного общества. Дилеммы профессиональной этики. Проблема профессионально-нравственной деформации.	мультимедийное сопровождение лекции	5	2	проверка конспектов лекции
		СРС: изучение материала лекции 3.	-	-	2	-
	Знать назначение профессиональной этики, причины её происхождения, специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Уметь определять основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек, дилеммы профессиональной этики и принципы профессиональной этики работников сервиса. Владеть основными понятиями дисциплины.	Практические занятия / семинары 5-6:. Назначение и причины происхождения профессиональной этики. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек. Виды профессиональной этики как отражение специфических особенностей конкретных областей деятельности. Соотношение универсальной и функционально-дифференцированной, профессиональной этики. Профессиональные кодексы как закрепление стандартов профессионального поведения. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности. Профессионально-этические требования к специалистам в сфере сервиса.	работа в группах, дискуссия, выступления с сообщениями и докладами	5-6	4	фронтальный и индивидуальный опрос, обсуждение кейсов, тестирование, проверка внеаудиторных заданий
		СРС: подготовка к семинару на основе изучения материала лекции и учебной литературы: анализ источников и литературы, составление конспектов ответов, выполнение внеаудиторного задания, подготовка к тестированию по теме лекции и семинара.	-	-	5	-

Раздел / тема 4: Этические основы деловой коммуникации.						
4	Знать явление коммуникации как основного механизма взаимодействия в профессиональной деятельности, структуру коммуникационного процесса, социально-психологические аспекты коммуникации, её виды и функции. Уметь определять особенности деловой коммуникации, функции делового и профессионального общения. Владеть категориальным аппаратом дисциплины.	Лекции 4: Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Социально-психологические аспекты коммуникации. Виды коммуникации: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Функции коммуникации. Коммуникация как обмен информацией. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Коммуникация как взаимодействие партнеров. Социальная дистанция. Особенности деловой коммуникации. Функции делового и профессионального общения. Межличностная аттракция в деловых контактах. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Барьеры в коммуникации. Коммуникативная культура.	мультимедийное сопровождение лекции	7	2	проверка конспектов лекции
		СРС: изучение материала лекций 4.	-	-	2	-
	Знать этические нормы деловой коммуникации, в частности, вербальной и невербальной коммуникации. Уметь определять виды деловой коммуникации: деловые беседы, деловые переговоры, деловая переписка, деловые дискуссии, служебные совещания и др., этические основы подготовки и проведения различных видов деловой коммуникации. Владеть основными понятиями дисциплины, технологиями реализации этически обоснованной деловой коммуникации.	Практические занятия / семинары 7-8: Этические нормы делового общения. Этика вербальной и невербальной коммуникации. Культура речи и деловое общение. Кинесические и проксемические особенности невербального общения (этический аспект). Этические нормы визуального контакта. Виды деловой коммуникации: публичные выступления, деловые переговоры, деловые дискуссии, служебные совещания, деловые беседы, деловая переписка, презентации и др. Этические основы подготовки и проведения различных видов деловой коммуникации. Проблема адекватного восприятия информации. Правила конструктивной критики. Правила эффективного слушания. Манипуляции в общении: этический аспект. Этика дистанционного общения. Культура делового письма.	работа в группах, дискуссия, выступления с сообщениями и докладами	7-8	4	фронтальный и индивидуальный опрос, обсуждение кейсов, тестирование, проверка внеаудиторных заданий
		СРС: подготовка к семинару на основе изучения материала лекции и учебной литературы: анализ источников и литературы, составление конспектов ответов, выполнение внеаудиторного задания, подготовка к тестированию по теме лекции и семинара.	-	-	5	-

Раздел / тема 5: Этикет как социальное явление.

5	Знать понятие и предназначение этикета, его функции и задачи, взаимосвязь этики и этикета, формы этикета, отражение в этикете социокультурных и национальных особенностей общества Уметь определять специфику этикета в сфере сервиса, этикетные формы в коммуникации с потребителями услуг. Владеть категориальным аппаратом дисциплины.	Лекция 5 (в интерактивной форме): Понятие и предназначение этикета. Функции этикета. Взаимосвязь этики и этикета. История этикета. Традиции и этикет. Формы этикета. Задачи этикета. Отражение в этикете социокультурных и национальных особенностей общества. Этикет как внешнее проявление внутренней культуры личности. Условно-согласительный характер этикета. Манеры поведения. Виды этикета. Специфика делового этикета. Протокол в деловой коммуникации. Этика и этикет служебных взаимоотношений. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения в коллективе организации. Деловой этикет и предметно-пространственная среда организации. Этикетные формы в коммуникации с потребителями услуг.	мультимедийное сопровождение лекции, диалог	9	2	проверка конспектов лекции
		СРС: изучение материала лекции 5.	-	-	2	-
	Знать основные подсистемы этикета и специфику их проявления. Уметь определять особенности этикета в различных видах коммуникации, в частности, в сфере сервиса. Владеть основными понятиями дисциплины, различными этикетными моделями поведения.	Практические занятия / семинары 9-10 (в интерактивной форме): Основные подсистемы этикета. Речевой, или вербальный, этикет: словесные формулы приветствия, знакомства, совета, обращения, поздравления, пожелания, благодарности, извинения, просьбы, приглашения, комплимента, предложения, утешения, сочувствия, соболезнования, представления, титулирования, одобрения. Манера разговаривать и искусство вести беседу. Гостевой этикет. Поведение в общественных местах. Этикет в современных средствах коммуникации. Этикетная проксемика: организация пространства в этикете. Этикет делового человека. Невербальные элементы этикета. Этикетная атрибутика: одежда, украшения, головные уборы, подарки, цветы, визитные карточки и др. Этические принципы и нормы поведения в сфере сервиса.	работа в группах, дискуссия, выступления с сообщениями и докладами	9-10	4	фронтальный и индивидуальный опрос, обсуждение кейсов, тестирование, проверка внеаудиторных заданий, имитационная игра
		СРС: подготовка к семинару на основе изучения материала лекции и учебной литературы: анализ источников и литературы, составление конспектов ответов, выполнение внеаудиторного задания, подготовка к тестированию по теме лекции и семинара.	-	-	5	-

Раздел / тема 6: Этические основы формирования имиджа организации (корпоративного имиджа).						
6	Знать сущность и значение, типологии и базовые модели имиджа организации, технология конструирования и правила создания имиджа организации, элементы имиджа организации, этапы его формирования и их содержание. Уметь определять целевые аудитории, значимые для имиджа организации, эргономические и эстетические факторы, влияющие на продуктивную деятельность, основные требования к проектированию рабочей зоны. Владеть категориальным аппаратом дисциплины.	Лекция 6: Имидж как единица общения с массовым сознанием. Имидж организации: понятие, сущность и значение. Функции имиджа организации. Типологии имиджа организации. Содержание имиджа организации. Структура имиджа организации. Базовые модели имиджа организации. Фундамент имиджа. Этические основы формирования имиджа организации. Внутренний имидж корпорации. Внешний имидж корпорации. Неосозаемый имидж. Технологии конструирования и поддержания имиджа организации. Правила создания имиджа организации. Этапы формирования имиджа организации. Особенности презентации организации в средствах массовой информации. Имидж руководителя организации: значение, типология и технологии формирования. Управление имиджем организации. Эргономические и эстетические факторы, влияющие на продуктивную деятельность. Эстетика рабочего места.	мультимедийное сопровождение лекции	11	2	проверка конспектов лекции
		СРС: изучение материала лекций 6.	-	-	2	-
	Знать уровни имиджа организации, условия повышения этического уровня организации. Уметь обеспечивать благоприятный психологический климат в коллективе и в контактной зоне с потребителем. Владеть основными понятиями дисциплины, технологиями формирования имиджа организации.	Практические занятия / семинары 11-12 (в интерактивной форме): Уровни имиджа организации. Целевые аудитории, значимые для имиджа организации. Условия повышения этического уровня организации: этические кодексы, карты этики, социальные ревизии, комитеты по этике, этическое консультирование, обучение этичному поведению. Имидж и репутация организации: общее и особенное. Паблицитный капитал. Социальные инвестиции. Обеспечение благоприятного психологического климата и этического фундамента в коллективе и в контактной зоне с потребителем как важные условия формирования имиджа организации.	работа в группах, дискуссия, выступления с сообщениями и докладами	11-12	4	фронтальный и индивидуальный опрос, обсуждение кейсов, тестирование, проверка внеаудиторных заданий, имитационная игра
		СРС: подготовка к семинару на основе изучения материала лекции и учебной литературы: анализ источников и литературы, составление конспектов ответов, выполнение внеаудиторного задания, подготовка к тестированию по теме лекции и семинара.	-	-	5	-

Раздел / тема 7: Этические основы формирования корпоративной культуры организации.						
7	Знать понятие корпоративной культуры, её типы, элементы, технологии формирования, этические нормы в деятельности организации. Уметь определять значение миссии, философии, идеологии и этики организации, формировать социальную ответственность организации. Владеть категориальным аппаратом дисциплины.	Лекция 7: Понятие корпоративной культуры. Типы корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры. Понятие этики бизнеса. Миссия организации. Философия организации и ее основные компоненты. Этические нормы в деятельности организации. Идеология как система ценностей организации и мобилизующий фактор. Формирование социальной ответственности организации. Технологии формирования и поддержания корпоративной культуры в организации. Типы взаимодействия при овладении корпоративной культурой. Корпоративная индивидуальность. Корпоративная идентичность.	мультимедийное сопровождение лекции	13	2 ✓	проверка конспектов лекции
		СРС: изучение материала лекции 7.	-	-	2	-
	Знать взаимосвязь этики и социальной ответственности организации, этические требования к сотрудничеству и формированию партнерских отношений в сфере сервиса. Уметь определять этические нормы деятельности руководителя организации, стили управления и этические принципы управленческого общения. Владеть основными понятиями дисциплины, технологиями формирования социальной ответственности организации.	Практические занятия / семинары 13-14: Этика и социальная ответственность организации. Этика сотрудничества и партнерских отношений в сфере сервиса. Социально ответственный бизнес и социально этический маркетинг. Кодексы делового поведения. Корпоративные кодексы. Этические ценности работников в организации. Этический контроль корпоративного поведения сотрудников. Стимулирование этического поведения в организации. Этические нормы деятельности руководителя организации. Личностные качества руководителя. Стили управления. Принципы управленческого общения. Дресс-код.	работа в группах, дискуссия, выступления с сообщениями и докладами	13-14	4 ✓	фронтальный и индивидуальный опрос, обсуждение кейсов, тестирование, проверка внеаудиторных заданий
		СРС: подготовка к семинару на основе изучения материала лекции и учебной литературы: анализ источников и литературы, составление конспектов ответов, выполнение внеаудиторного задания, подготовка к тестированию по теме лекции и семинара.	-	-	5	-
8	Раздел / тема 8: Этические основы профилактики и разрешения конфликтов в организации.					
	Знать природу, источники и причины возникновения, понятие, функции, предмет и	Лекция 8: Природа, источники и причины возникновения конфликтов. Понятие, функции, предмет и объект конфликтов. Участники конфликтов. Процесс и	мультимедийное сопровождение лекции	15	2 ✓	проверка конспектов лекции

	объект конфликтов, их типы, участников, динамику, стадии и фазы развития конфликтов. Уметь определять способы разрешения конфликтов, стили поведения в конфликтах, особенности принятия решений. Владеть категориальным аппаратом дисциплины.	динамика, стадии и фазы развития конфликтов. Типы конфликтов. Этика как профилактика конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Этика отношений между конфликтующими сторонами. Этические нормы отношений между организациями. Человеческий фактор в конфликтах. Основные стили поведения в конфликтах: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Принятие решений в конфликтах.				
		СРС: изучение материала лекции 8.	-	-	2	-
	Знать понятие и значение коммуникаций в конфликте, их функции и виды, способы установления каналов коммуникации в конфликте, «барьеры» коммуникаций. Уметь определять значение переговоров как средства урегулирования конфликтов, их структуру и функции, переговорные стратегии, тактические приемы и стили ведения переговоров. Владеть основными понятиями дисциплины, технологиями предотвращения и преодоления конфликтов.	Практические занятия / семинары 15-16 (в интерактивной форме): Коммуникации в конфликте, их функции. Виды каналов коммуникации (прямые и не прямые, официальные и неофициальные). Установление каналов коммуникации в конфликте. «Барьеры» коммуникаций. Переговоры как средство урегулирования конфликтов. Структура и функции переговоров. Переговорные стратегии, тактические приемы на переговорах. Стили ведения переговоров. Технологии предотвращения и преодоления конфликтов. Информационное противоборство в конфликте. Организация собственного информационного потока в конфликте. Связи с общественностью как средство кризисного регулирования, как средство предотвращения конфликта или минимизации его последствий.	работа в группах, дискуссия, выступления с сообщениями и докладами	15-16	4 ✓	фронтальный и индивидуальный опрос, обсуждение кейсов, тестирование, проверка внеаудиторных заданий, имитационная игра
		СРС: подготовка к семинару на основе изучения материала лекции и учебной литературы: анализ источников и литературы, составление конспектов ответов, выполнение внеаудиторного задания, подготовка к тестированию по теме лекции и семинара.	-	-	5	-
9	Раздел / тема 9: Этические основы формирования имиджа личности (персонального имиджа, имиджа лидера).					
	Знать понятие имиджа личности, его виды, его элементы. Уметь определять содержание и основные этапы формирования имиджа личности, технологии	↑ Лекция 9: Понятие имиджа личности. Виды имиджа: личностный и профессиональный. Элементы личностного имиджа: габитарный, вербальный, кинетический, средовый, овеществленный. Содержание и основные этапы формирования имиджа данного типа, технологии его конструирования. Элементы профессионального имиджа. Содержание и основные	↑ мультимедийное сопровождение лекции	17	2 ✓	проверка конспектов лекции

его конструирования. <i>Владеть</i> категориальным аппаратом дисциплины.	этапы формирования имиджа данного типа, технологии его конструирования. Этические основы имиджа личности. Каналы получения информации - визуальный, вербальный и аудиторный. Значение внешности, одежды, стиля поведения, мировоззрения, характера, моральных принципов, опыта, убеждений.				
	СРС: изучение материала лекции 9.	-	-	2	-
<i>Знать</i> понятие самопрезентации, её задач, ее виды и основные стратегии приобретения расположения людей, значение имиджа личности, его этические основы, понятие габитарного, визуального, вербального имиджа. непосредственной и опосредованной самопрезентации, технологии ее формирования. <i>Уметь</i> определять понятия «самопрезентация», «управление впечатлением», «самораскрытие», «самовыражение», «имидж» <i>Владеть</i> основными понятиями дисциплины, технологиями самопрезентации	Практические занятия / семинары 17-18 (в интерактивной форме): Самопрезентация. Соотношение понятий: самопрезентация, управление впечатлением, самораскрытие, самовыражение, имидж. Психологическое основание самопрезентации. Рефлексия. Задачи самопрезентации. Основные стратегии приобретения расположения людей. Виды самопрезентации. Непосредственная и опосредованная самопрезентация. Вербальная и невербальная самопрезентация. Самопрезентация в различных ситуациях деловой коммуникации. Технологии самопрезентации. Имидж личности как средство самопрезентации человека в деловой коммуникации. Габитарный имидж. Кинетический имидж. Визуальный имидж. Вербальный имидж. Самоимидж и воспринимаемый имидж личности. Аттракция. Фасцинация. Коммуникативная компетентность личности. Коррекция внешнего вида личности.	работа в группах, дискуссия, выступления с сообщениями и докладами	17-18	4 ✓	фронтальный и индивидуальный опрос, обсуждение кейсов, тестирование, проверка внеаудиторных заданий, имитационная игра
	СРС: подготовка к семинару на основе изучения материала лекции и учебной литературы: анализ источников и литературы, составление конспектов ответов, выполнение внеаудиторного задания, подготовка к тестированию по теме лекции и семинара.	-	-	5	-
ИТОГО		Общий объем дисциплины		144	
в том числе:	Аудиторная нагрузка			54 ✓	
	СРС			63 ✓	
	Подготовка к промежуточной аттестации, аттестация			27 ✓	экзамен ✓

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

5.1. Разделы / темы, перечень контрольных вопросов для проведения текущего контроля и / или промежуточной аттестации

Раздел / тема, контрольные вопросы
Раздел / тема 1: Этика как наука, явление и составляющая духовной культуры общества и личности. 1. Этика как одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности). 2. Возникновение этики. 3. Сущность этики и морали. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность». 4. Основные этические категории. 5. Исторические концепции морально-этических учений. 6. Вариации современной этической теории и их экспертиза с позиций разрешения профессиональных проблем. 7. Понятие прикладной этики.
Раздел / тема 2: Мораль и нравственность как проявление социально-нравственного прогресса в истории. 1. Мораль как важнейший элемент гуманизации человека и общества. 2. Функции морали. 3. Общие моральные понятия. Нормативные образцы личности. Формирование духовной культуры. 4. Мораль как форма общественного сознания и способ духовно-практического освоения действительности. Исторические формы морали. 5. Структура морали: моральное сознание, деятельность и отношения. 6. Различные подходы к обоснованию морали: сравнительный анализ. 7. Моральное измерение личности. 8. Парадокс моральной оценки. 9. Принципы общественной морали. 10. Уровни нравственного развития общества и личности.
Раздел / тема 3: Профессиональная этика в системе прикладного этического знания. 1. Профессиональная этика как прикладная отрасль философской науки этики. 2. Понятие профессиональной этики. 3. Причины происхождения профессиональной этики. 4. Виды профессиональной этики, их особенности. 5. Различные точки зрения о возникновении профессиональной этики. 6. Основные этапы развития и становления профессиональной этики. 7. Социальные функции профессиональной этики. 8. Дилеммы профессиональной морали. 9. Проблема профессионально-нравственной деформации. 10. Источники морального и служебного должностования. 11. Этические основы деятельности в сфере сервиса.

Раздел / тема 4: Этические основы деловой коммуникации.

1. Этические проблемы деловых отношений.
2. Основные концепции в этике бизнеса.
3. Этика и социальная ответственность организации.
4. Способы повышения этического уровня организации.
5. Корпоративная этика: сущность и социальные основы ее формирования.
6. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
7. Этика подготовки и проведения различных видов делового общения: публичных выступлений, деловых переговоров, служебных совещаний, деловых бесед, деловых дискуссий, деловой переписки, презентаций и др.
8. Этика дистанционного общения.
9. Стил ь управления как основа взаимодействия руководителя и коллектива.
10. Основные тенденции развития российской деловой культуры.
11. Этические принципы и нормы поведения в сфере сервиса.
12. Коммуникативная культура.

Раздел / тема 5: Этикет как социальное явление.

1. Этика и этикет: соотношение понятий.
2. Виды этикета: придворный, дипломатический, воинский, гражданский, деловой этикет.
3. Этикет в разные эпохи.
4. История этикета в России.
5. Причины возникновения и функции этикета.
6. Требования современного этикета.
7. Традиции и этикет.
8. Этикет и межличностная коммуникация.
9. Деловой этикет: содержание и значение.
10. Ритуалы и церемонии в системе делового этикета.
11. Особенности речевого этикета.
12. Обстановка общения и этикетные формулы.
13. Этикет и культура взаимоотношений начальника и подчиненного.
14. Правила этикета для говорящего и слушающего.
15. Требования делового этикета к различным видам деловой коммуникации.

Раздел / тема 6: Этические основы формирования имиджа организации.

1. Концепции «социального служения» предпринимательства.
2. Концепции социальной ответственности бизнеса.
3. Содержание имиджа организации.
4. Технологии формирования имиджа организации.
5. Имидж и репутация организации: сравнительный анализ.
6. Имидж руководителя организации: типология и технологии формирования.
7. Этические проблемы деловых отношений.
8. Основные концепции в этике бизнеса.
9. Корпоративная культура и корпоративная этика.
10. Способы повышения этического уровня организации.

Раздел / тема 7: Этические основы формирования корпоративной культуры организации. 1. Философия организации как форма внутрифирменной морали. 2. Корпоративная культура как система: понятие, функции, структура, атрибуты, значение. 3. Национальные особенности корпоративной культуры. Российская корпоративная культура. 4. Субъекты и объекты интересов организации. Структура и особенности внешней и внутренней аудиторий. 5. Принципы корпоративной культуры: корпоративная этика; корпоративная философия; миссия организации. 6. Типология корпоративной культуры: классификации Т. Дила и А. Кеннеди, Ф. Тромпенаарса, другие классификации. 7. Критерии идентификации корпоративной культуры (по С. Роббинсу). 8. Уровни корпоративной культуры: классификации Э. Шейна, Т. Дила и А. Кеннеди, Т. Трайса и Дж. Бейера, другие классификации. 9. Доминирующая корпоративная культура и субкультуры в организации. Типы субкультур и контркультур, их взаимодействие. 10. Технологии формирования и поддержания корпоративной культуры в организации. Типы взаимодействия в корпоративной культуре.
Раздел / тема 8: Этические основы профилактики и разрешения конфликтов в организации. 1. Конфликт: функции, предмет и объект. Участники конфликта. Процесс и динамика, стадии и фазы развития конфликта. Типы конфликтов. 2. Технологии предупреждения и преодоления конфликтов в организации. 3. Стили общения и стили поведения. 4. Коммуникации в конфликте, их функции. «Барьеры» коммуникаций. 5. Виды каналов коммуникации (прямые и не прямые, официальные и неофициальные). 6. Информационное противоборство в конфликте. Организация собственного информационного потока в конфликте. 7. Переговоры как средство урегулирования конфликтов: структура и функции, стратегии, тактические приемы, стили ведения переговоров. 8. Этика конструктивной критики. 9. Культура делового спора. 10. Проблемы современной этики как основа конфликта в обществе.
Раздел / тема 9: Этические основы формирования имиджа личности. 1. Самопрезентация: понятие, содержание, психологические основы. 2. Самопрезентация в различных ситуациях деловой коммуникации. 3. Непосредственная и опосредованная самопрезентация. 4. Технологии самопрезентации. 5. Габитарная составляющая самопрезентации. 6. Кинетическая составляющая самопрезентации. 7. Вербальная и невербальная составляющие самопрезентации. 8. Коррекция внешнего вида. 9. Эстетические и эргономические факторы, влияющие на продуктивность деятельности. 10. Аттракция. Фасцинация. 11. Коммуникативная компетентность личности. 12. Коррекция внешнего вида личности.

5.2. Задания для проведения текущего контроля и / или промежуточной аттестации

5.2.1. Примеры тем рефератов

1. Проблема происхождения нравственности.
2. Стереотипы: природа, сущность, 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 принципы профессиональной деятельности.
10. Деловая беседа как форма делового общения.
11. Переговоры как форма делового общения.
12. Культура деловых споров и дискуссий.
13. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
14. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
15. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
16. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
17. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
18. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
19. Особенности делового общения в европейских странах.
20. Особенности делового общения в арабских странах.
21. Проблемы этики бизнеса и делового общения в России.
22. Система этического знания: теоретическая и нормативная этика.
23. Этикет неофициальных встреч с деловыми партнерами.
24. Речевой этикет.
25. Служебное помещение: требования этикета.
26. Этикет дистанционного общения: телефон, телекс, телефакс, электронная почта.
27. Проблема подарков в деловых отношениях.
28. Сотрудничество с иностранными партнерами: требования этикета.
29. Концепции происхождения морали.
30. Происхождение профессиональной этики.
31. Конфиденциальная информация: работа с документами.
32. Этикет приветствий и представлений.
33. Дресс-код.
34. Утилитарная этика Бентама.
35. Деонтологическая этика.
36. Религиозная этика.
37. Этика справедливости Роулза.
38. Правовая этика.
39. Этика бизнеса.
40. Этика публичного выступления.
41. Этика рекламной деятельности организации.

42. Этика карьеры.
43. Этика разрешения конфликта в организации.
44. Этика управления.
45. Проблемы современной этики: эвтаназия.
46. Этика и психология поведения в процессе умирания. Стадии умирания и этико-психологические трансформации поведения.
47. Проблемы современной этики: аборт и контрацепция как вопросы этики.
48. Проблемы современной этики: положение душевнобольных в обществе.
49. Проблемы современной этики: отношение к сексуальным меньшинствам.
50. Проблемы современной этики: отношение к животным.

Требования к реферативной работе

В работе обязательно должны присутствовать следующие части.

- Титульный лист. – Содержание.
- Объем введения – 10 % от общего количества страниц, т.е. 2-3 страницы. Во введении раскрываются цели и задачи реферативной работы, а также обосновывается актуальность темы.
- Основная часть разбивается на главы (обычно 2 – 3 раздела), названия глав соответствуют раскрываемой теме, каждая глава заканчивается промежуточными выводами.
- Заключение содержит обобщение выводов, описание достигнутых целей.
- Список использованной литературы должен содержать не менее десяти источников.
- В приложения выносятся материалы, затрудняющие чтение реферата (таблицы, статистические данные и т.д.).

Объем реферативной работы – 20-30 страниц текста в компьютерном наборе на листах формата А4 + приложения. Другой (больший или меньший) объем реферативной работы должен быть обоснован. Параметры страниц: правое поле – 1, левое – 2,5, нижнее и верхнее – 2. Размер шрифта – 12. Интервал – 1,5. Текст должен быть авторским. Если приводится текст какого-либо издания, то он должен быть оформлен как цитата.

5.2.2. Примеры тестов

1. Дайте определение понятий:

- | | |
|---------------------------|--|
| – этика – это... | – «золотое правило» этики звучит так:... |
| – мораль – это... | – этика управления – это... |
| – нравственность – это... | – профессиональная этика – это... |
| – деловой этикет – это... | – конфликт – это... |
| – принципы – это... | – имидж – это... |

2. Этика общения отражает:

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

3. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:

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

4. Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба:

- | | | |
|--------------|--------------|------------------|
| а) делового; | б) речевого; | в) гражданского. |
|--------------|--------------|------------------|

5. Согласно этическим нормам не следует представлять:

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

6. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:

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

7. 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 чокаться не принято;
- г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми.

8. 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;
- г) совещание следует отменить.

9. 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.

10. 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.

11. Укажите вербальное средство общения:

- | | |
|-------------------------------|-----------------|
| а) кивок головой; | г) рукопожатие; |
| б) приветственный взмах руки; | д) поклон. |
| в) слова «Добрый день!»; | |

12. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| а) дисциплина; | в) этический кодекс; |
| б) социально-психологический климат; | г) корпоративная культура. |

13. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:

- | | |
|--------------------|------------------------|
| а) нравственность; | в) деловое общение; |
| б) мораль; | г) культура поведения. |

14. 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).

15. 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.

16. Как формулируется «золотое правило» нравственности?

- а) возлюби ближнего своего как самого себя;
- б) не убий;
- в) око за око, зуб за зуб;
- г) не укради;
- д) поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой.

17. Профессиональная этика – это:

- а) учение о ценностях;
- б) общая теория морали;
- в) учение о долге;
- г) учение о нормах поведения;
- д) учение о профессиональной морали;
- е) правила чести.

18. Мораль – это:

- а) устойчивые, стереотипные способы массового поведения, сложившиеся исторически;
- б) форма общественного сознания, способ нормативной регуляции общественных отношений и поведения человека;
- в) совокупность норм и правил поведения людей, утвержденных государством и обязательных для всех членов общества;
- г) правила этикета;
- д) совокупность обычаев и традиций.

19. Характеристика моральных норм:

- а) всеобщность и универсальность;
- б) рациональность и объективность;
- в) относительность, условность;
- г) гуманистичность, толерантность;
- д) истинность и научность;
- е) необязательность, субъективность.

20. С точки зрения натуралистического подхода мораль

- а) – результат общественно-исторического развития человечества;
- б) – результат биологической эволюции;
- в) – проявление надчеловеческого, сверхъестественного сознания;
- г) имеет априорный характер;
- д) – выражение человеческой воли.

21. Как называется нравственный принцип, выражающийся в том, что моральным нормам придается относительный, полностью условный и изменчивый характер?

- а) рационализм;
- б) абсолютизм;
- в) релятивизм;
- г) дуализм;
- д) эвдемонизм⁴
- е) прагматизм..

22. 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.

23. Автор слов: «Когда человек совершает тот или другой нравственный поступок, то он этим еще не добродетелен; он добродетелен лишь в том случае, если этот способ поведения является постоянной чертой его характера»:

- а) Гегель;
- б) И. Кант;
- в) Платон.

24. Основная цель создания имиджа:

- а) преуспеть в карьере;
- б) реализовать себя как личность;
- в) ввести в заблуждение окружающих.

25. Автор слов: «Человек измеряется не с ног до головы, а от головы до неба»:

- а) Сократ;
- б) Платон;
- в) Конфуций.

26. Какие из указанных элементов относятся к внутреннему, а какие – к внешнему имиджу:

- | | | | |
|--------------|-----------|---------------|---------------|
| смысл жизни, | лицо, | цели, | одежда, |
| жесты, | мысли, | ценности, | интересы, |
| мастерство, | душа, | походка, | манеры, |
| голос, | поступки, | менталитет, | предпочтения, |
| мимика, | осанка, | телосложение, | потребности. |

5.2.3. Примеры заданий для аудиторного и внеаудиторного выполнения

1. Составить глоссарий по дисциплине «Профессиональная этика и этикет».
2. Провести анализ «Я-концепция в системе делового общения», составить свою характеристику:
 - 20 ответов на вопрос «Кто я?»;
 - 20 ответов на вопрос «Какой я?»;
 - 10 ответов на вопрос «Каким меня видят другие?»
3. Составить личное резюме с целью замещения выбранной вакансии с соблюдением стандартных национальных требований общего делопроизводства, а также требований и принципов этикета к структуре резюме, стилю официального документа, его оформлению (предложение о вакансии приложить к резюме).
4. Написать этикетные речевые формулы (включая приветствия), которые вы будете использовать для:
 - извинения за поздний звонок перед коллегой по работе;
 - благодарности друга за оказанную помощь;
 - вежливого отказа в просьбе ответить на вопрос, в котором вы некомпетентны.
5. Деловая игра «Конфликтное взаимодействие в деловом общении».

Студенты группы делятся на минигруппы по три человека в каждой: двоих подчиненных и их руководителя. Каждый из групп необходимо инсценировать ситуацию конфликтного взаимодействия, столкновения интересов. Задача руководителя – психологически грамотно урегулировать конфликт. Задача подчинённых отстаивать свои интересы.

Перечень ситуаций для проигрывания:

- ситуация служебного разбирательства по поводу того, кто допустил халатность и подлежит увольнению;
- ситуация конфликта из-за путёвки в санаторий, которая должна достаться только одному из подчинённых;
- ситуация служебного разбирательства частых межличностных конфликтов двух сотрудниц из-за «любовного треугольника» в отделе;
- ситуация быстрого продвижения по службе одного из двух новых сотрудников;
- ситуация, в которой необходимо выработать решение, кто останется выполнять сверхурочную работу.

После каждой инсценировки следует коллективное обсуждение на предмет управленческой грамотности принятого решения, ошибок и сильных сторон коммуникации и рассматриваются другие альтернативы выхода из конфликтной ситуации.

5.3. Примерные вопросы к экзамену

1. Этика как наука, явление и составляющая духовной культуры общества и человека.
2. Основные категории этики.
3. Этикет в историческом ракурсе: виды и социальная роль.
4. Моральный выбор в этике и профессиональной деятельности.
5. Система этического знания: теоретическая и нормативная этика.
6. Этические проблемы деловых отношений.
7. Доверие как основа корпоративной этики.
8. Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки.
9. Современный этикет: принципы, нормы и назначение.
10. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы сервиса.
11. Качества работника сервиса, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.
12. Профессиональная этика. Этика специалиста в сфере сервиса.
13. Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.
14. Этические принципы профессионального кодекса.

15. Этика взаимоотношений со СМИ.
16. Общий нравственный принцип делового общения в «золотом правиле» и категорическом императиве И. Канта.
17. Корпоративная этика организации: компетентность, этические нормы, повышение этического уровня.
18. Деловой этикет: особенности, нормы, принципы и правила.
19. Внешний облик делового человека.
20. Речевой этикет.
21. Деловая встреча как форма профессионального общения.
22. Деловая беседа как форма профессионального общения.
23. Деловая дискуссия как форма профессионального общения.
24. Деловые переговоры как форма профессионального общения.
25. Функциональная характеристика профессионального общения в сфере сервиса.
26. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (функция обмена информацией).
27. Характеристика и реализация функций: «обеспечения самовыражения» и «организации взаимодействия» в профессиональном общении.
28. Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.
29. Манипулирование в общении. Типы манипуляций.
30. Классификация «абстрактных типов» собеседников в процессе общения.
31. Невербальные средства общения.
32. Понятие и функции корпоративной культуры на предприятиях сферы сервиса.
33. Система ценностей, определяющая основу корпоративной культуры предприятий сервиса.
34. Управленческая этика. Стили управления. Эффективность работы коллектива.
35. Корпоративный этикет. Этико-психологические принципы управленческого общения.
36. Культура дистанционной коммуникации.
37. Этикет предметно-пространственной среды.
38. Этикет деловой переписки.
39. Нормы этичного поведения руководителя.
40. Деловой этикет в России.
41. Структура и функции делового общения.
42. Этикет коммуникаций.
43. Этикет приветствий.
44. Деловая беседа.
45. Деловая встреча.
46. Деловое совещание.
47. Этические нормы проведения дискуссии.
48. Этикет переговоров.
49. Этикет взаимоотношений между начальником и подчиненными.
50. Этикет взаимоотношений между работниками предприятия и потребителями услуг.
51. Этикет взаимоотношений между сотрудниками учреждения.
52. Этикет рабочего помещения.
53. Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления.
54. Этика разрешения конфликтов.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Библиографическое описание по ГОСТ	Кол-во экземпля- ров в библиотеке ВоГУ	Наличие литературы на кафедре и в других библиотеках
1	2	3
Основная литература		
Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для вузов / С.В. Дусенко. – Москва: Академия, 2012. – 221 с.	3	
Профессиональная этика: учебное пособие для бакалавров / [М.Ш. Гунибский и др.]; отв. ред. В.М. Артемов. – Москва: Проспект, 2013. – 207 с.	3	
Кузнецов, И.Н. Деловой этикет: учеб. пособие для вузов / И.Н. Кузнецов. – Москва: ИНФРА-М, 2013. – 346 с.	16	
Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. – Санкт-Петербург: Интермедия, 2013. – 160 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938	Универси- тетская библиотека онлайн: электронная библиотечна я система	
Дополнительная литература		
Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник для вузов по специальности "Упр. персоналом" / А.Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В.Г. Коновалова. – Москва: ИНФРА-М, 2006. – 368 с.	10	
Коллинз, Д. 2 Э: этика и этикет в бизнесе / Д. Коллинз. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 158 с.	1	
Самыгин, С.И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – Москва: Дело, 2010. – 335 с.	2	
Зарецкая, Е.Н. Деловое общение: учебник: в 2 т. Т. 1. Организационные условия делового общения, теория речевой коммуникации, деловая этика, логика речи / Е.Н. Зарецкая. – Москва: Дело, 2002. – 696 с.	5	
Зарецкая, Е.Н. Деловое общение: учебник: в 2 т. Т. 2. Семиотика речевой коммуникации, жанры устной деловой речи, жанры письменной и смешанной деловой речи / Е.Н. Зарецкая. – Москва: Дело, 2002. – 720 с.	5	
Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учеб. для вузов по экон. специальностям / Г. В. Бороздина . - 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М , 2006 . - 293, [1] с.	15	
Культура, социальная ответственность и этика управления // Менеджмент в промышленности: учеб. пособие / Э.А. Карпов, В.Г. Козырев, А.Г. Схиртладзе, В.П. Борискин. – Старый Оскол, 2010. – С. 134-157.	1	
Культура и этика менеджмента // Галенко, В.П. Менеджмент: учебник / В.П. Галенко, А.И. Рахманов. – Санкт-Петербург, 2003. – С. 187-195.	1	
Основы теории коммуникации: учебник / под ред. М.А. Василика. –	1	

Москва: Гардарики, 2005. – 615 с.		
Психология и этика деловых отношений в бизнесе // Морозов, А.В. Деловая психология: курс лекций. – Санкт-Петербург, 2000. – С. 433-470.	10	
Этика в международном бизнесе // Международный менеджмент: учебник / под ред. С. Пивоварова. – Санкт-Петербург, 2000. – С. 559-565.	3	
Макаров, Б. Ф. Деловой этикет и общение: учеб. пособие для вузов / Б.Ф. Макаров, А.В. Непогода. – Москва: Юстицинформ, 2006. – 240 с.	-	
Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет, игра по правилам: правила, принципы, рекомендации / М.Д. Архангельская. – Москва: ЮНИТИ, 2002. – 300 с.	2	
Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: ЮНИТИ, 2007. – 415 с.	10	
Этика и этикет предпринимателя // Адамчук, А.М. Экономика предприятия: учебник / А.М. Адамчук. – Старый Оскол, 2010. – С. 436-445.	1	
Шевелева, О.В. Организация ведения переговоров: учеб. пособие / О.В. Шевелева; под общ. ред. Н.К. Моисеевой. – Москва: Сов. спорт, 2007. – 242 с.	1	
Бреннен, Л. Новая энциклопедия этикета: деловой этикет 21 века / Л. Бреннен; [пер. с англ. Ю.О. Анохиной]. – Москва: РИПОЛ классик, 2004. – 350 с.	2	
Русский язык и культура речи: учебник для вузов / под ред. В.Д. Черняка. – Москва: Высш. шк., 2002. – 509 с.	24	
Культура русской речи: учебник для вузов / под ред. Л.К. Граудиной, Е.Н. Ширяевой. – Москва: ИНФРА-М, 2000. – 560 с.	20	
Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие для вузов / А.П. Панфилова. – Санкт-Петербург: Знание, 2001. – 496 с.	2	
Грушевицкая, Т.Г. Основы межкультурной коммуникации: учебник для вузов / Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.П. Садохин. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 352 с.	5	
Кукушин, В. С. Деловой этикет : учеб. пособие / В. С. Кукушин. Изд. 4-е, перераб. и доп. - Ростов-на-Дону: Феникс: МарТ , 2010 . - 295 с.: ил.	2	
Программное обеспечение и Интернет-ресурсы		
Университетская библиотека онлайн: электронная библиотечная система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru		

Ответственный за библиографию



Т.Ф.Чудновская

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Перечень основного оборудования	Нумерация разделов / тем
1	2	3
1.	Компьютер с программным обеспечением	Все темы
2.	Проекционная установка	Все темы

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению «Сервис» и профилю подготовки «Сервис производственной и бытовой техники» согласно учебному плану указанных направления и профиля подготовки.