

2013

Министерство образования и науки Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Владимирский государственный университет  
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
 (ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по УМР  
 А. А. Панфилов

«26» ноября 2015 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

#### «Профессиональная этика и этикет»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»  
 Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»  
 Уровень высшего образования бакалавриат  
 Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач.ед, час	Лекций. час	Практич. занятий. час	Лаборат. работ, час	СРС, час	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	4/144	18	36		90	зачет
<b>Итого:</b>	<b>4/144</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>90</b>	<b>зачет</b>

Владимир 2015

*Мед*

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Цель изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» - способствовать подготовке специалистов сферы туризма, владеющих знаниями в области системы межличностного общения, профессиональной этики, принципов и правил делового этикета, обеспечивающих эффективное деловое и профессиональное общение в практической деятельности.

В ходе достижения цели решаются следующие основные задачи:

- получить представление об этике как науки и этикете как социальном явлении;
- рассмотреть особенности, принципы и правила делового этикета;
- усвоить знания о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;
- овладеть навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг социально-культурного сервиса и туризма;
- определить особенности управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов социально-культурного сервиса и туризма;
- овладеть навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- получить представления о профессиональной культуре и корпоративной культуре организации сферы социально-культурного сервиса и туризма.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» входит в обязательные дисциплины базовой части профессионального цикла дисциплин программы «Сервис» и является базой в формировании нравственных способностей и культурного облика молодых руководителей в профессиональной сфере деятельности.

Данная дисциплина базируется на компетенциях, полученных при изучении дисциплин «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Организация деятельности предприятий сервиса» и др.

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

3.1 Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать: профессиональную этику; основы профессионального и делового общения; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством (ОК -4);

2) уметь: использовать знания и категории нормативной этики в своей профессии; организовывать и проводить деловые встречи и переговоры (ОК-4);

3) владеть: техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров; этическими принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета; культурой ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки (ОК-4).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС			КП / КР
1	Профессиональная этика.	8	1-2	2		4			10		3/50	
2	Культурный облик руководителя.	8	3-4	2		4			10		3/50	

3	Особенности профессиональной этики.	8	5-6	2		4		10		3/50	Рейтинг-контроль 1.
4	Нормативная этика.	8	7-8	2		4		10		3/50	
5	Нравственная этика.	8	9-10	2		4		10		3/50	
6	Нравственные проблемы содержания добра и зла.	8	11-12	2		4		10		3/50	Рейтинг-контроль 2.
7	Взгляд на проблему назначения человека.	8	13-14	2		4		10		3/50	
8	Нравственная проблема поиска смысла жизни.	8	15-16	2		4		10		3/50	
9	Профессионализм – как нравственная черта личности руководителя.	8	17-18	2		4		10		3/50	Рейтинг-контроль 3.
Итого:144		8		18		36		90		27/50	зачет

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции	Собщее число компетенций
		ОК-4	1
Тема 1. Профессиональная этика.	16	+	1
Тема 2. Культурный облик руководителя.	16	+	1
Тема 3. Особенности профессиональной	16	+	1

этики.			
Тема 4. Нормативная этика.	16	+	1
Тема 5. Нравственная этика.	16	+	1
Тема 6. Нравственные проблемы содержания добра и зла.	16	+	1
Тема 7. Взгляд на проблему назначения человека.	16	+	1
Тема 8. Нравственная проблема поиска смысла жизни.	16	+	1
Тема 9. Профессионализм – как нравственная черта личности руководителя.			
зачет			
Итого	144		
Вес компетенции		1	1

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### Тема 1. Профессиональная этика.

Понятие об этике. Хорошие манеры поведения. Вежливость. Тактичность и чуткость. Скромность. Основные принципы профессиональной этики.

#### Тема 2. Культурный облик руководителя.

Беседы с подчиненными и посетителями. Этика приема подчиненных и посетителей. Общение без слов.

#### Тема 3. Особенности профессиональной этики.

Виды профессиональной этики. Экономическая этика. Деловой этикет. Живой контакт. Деловая риторика.

#### Тема 4. Нормативная этика.

Общая характеристика нормативной этики. Этика гражданственности: основные нормы и принципы. Прикладная этика: сущность и структура. Основные проблемы экологической этики. Высшие моральные ценности в системе нормативной этики.

### **Тема 5. Нравственная этика.**

Нравственное сознание человека. Нравственные идеалы и нравственные принципы. Нравственные обычаи и традиции. Нравственное поведение.

### **Тема 6. Нравственные проблемы содержания добра и зла.**

Содержание добра и зла. Приоритетность добра в деловом общении. Доброжелательность руководителя.

### **Тема 7. Взгляд на проблему назначения человека.**

Смысл жизни и назначение человек. Смысл жизни человека. Смысл окружающих человека вещей. Толкования смысла жизни. Жизнь и смертность человека. Свобода, ответственность и творчество как атрибутивные характеристики бытия человека. Свобода личности. Ответственность личности. Свобода творчества.

### **Тема 8. Нравственная проблема поиска смысла жизни.**

Проблема понимания смысла жизни человека. Иллюзорные смыслы жизни. Русские философы о проблеме смысле жизни и назначении человека (Василий Васильевич Розанов, Виктор Иванович Несмелов, Владимир С. Соловьев, Александр Иванович Введенский, Н.Я. Грот и т.д.)

### **Тема 9. Профессионализм – как нравственная черта личности руководителя.**

Профессионализм в целостной структуре личности. Профессионализм как нравственная черта личности. Профессионализм как нравственная ценность. Психология профессионализма.

## **Перечень практических работ**

### **Тема 1. Профессиональная этика.**

Практическая работа № 1. «Юности честное зеркало».

Практическая работа № 2. Принципы профессиональной этики.

### **Тема 2. Культурный облик руководителя.**

Практическая работа № 3. Этика приема подчиненных.

Практическая работа № 4. Этика приема посетителей.

### **Тема 3. Особенности профессиональной этики.**

Практическая работа № 5. Деловой этикет.

Практическая работа № 6. Деловой этикет (решение ситуационных задач).

### **Тема 4. Нормативная этика.**

Практическая работа № 7. Этика гражданственности: основные нормы и принципы.

Практическая работа № 8. Высшие моральные ценности в системе нормативной этики.

#### **Тема 5. Нравственная этика.**

Практическая работа № 9. Нравственные идеалы и нравственные принципы.

Практическая работа № 10. Нравственное поведение.

#### **Тема 6. Нравственные проблемы содержания добра и зла.**

Практическая работа № 11. Приоритетность добра в деловом общении.

Практическая работа № 12. Доброжелательность руководителя.

#### **Тема 7. Взгляд на проблему назначения человека.**

Практическая работа № 13. Смысл жизни и назначение человека.

Практическая работа № 14. Свобода личности.

#### **Тема 8. Нравственная проблема поиска смысла жизни.**

Практическая работа № 15. Проблема исторической памяти.

Практическая работа № 16. Проблема равнодушия и нравственной черствости.

#### **Тема 9. Профессионализм – как нравственная черта личности руководителя.**

Практическая работа № 17. Профессионализм как нравственная черта личности.

Практическая работа № 18. Психология профессионализма.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекции и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции – диалоги (темы 1, 2,3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)
- разбор конкретных ситуаций (темы 2,3, 6, 8)
- деловые и ролевые игры (темы 2, 3))

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе
4. Выступление и оппонирование на семинарских занятиях.
5. Зачет.

Первый, второй и третий рейтинг-контроль проводится в форме тестов по изученному материалу. Для того, чтобы успешно подготовиться к рейтинг-контролю студенту необходимо знать содержание лекций преподавателя, полностью выполнить задания к практическим занятиям, ознакомиться с предложенными для изучения источниками.

Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме зачета.

### **Промежуточная аттестация**

#### **Список вопросов к зачету**

1. Понятие об этике.
2. Хорошие манеры поведения.
3. Вежливость.
4. Тактичность и чуткость.
5. Скромность.
6. Основные принципы профессиональной этики.
7. Беседы с подчиненными и посетителями.
8. Этика приема подчиненных и посетителей.
9. Общение без слов.
10. Виды профессиональной этики.
11. Экономическая этика.



12. Деловой этикет.
13. Живой контакт.
14. Деловая переписка.
15. Нравственные традиции и обычаи.
16. Нравственное поведение.
17. Нравственные нормы.
18. Нравственное сознание человека.
19. Нравственные идеалы и нравственные принципы.
20. Содержание добра и зла.
21. Приоритетность добра в деловом общении.
22. Доброжелательность руководителя.
23. Взгляд на проблему назначения человека.
24. Нравственная проблема поиска смысла жизни.
25. Профессионализм как нравственная черта личности руководителя.

### **Текущий контроль**

Рейтинг-контроль № 1.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

Рейтинг-контроль № 2.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

Рейтинг-контроль № 3.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

### **Самостоятельная работа студентов**

#### **Темы контрольных работ**

1. Понятия этики, морали, нравственности.
2. Исторические формы морали: мораль традиционного общества, античности, средневековья, нового времени.
3. Специфика современной нравственности.
4. Теоретическая и нормативная этика, прикладные этические дисциплины.
5. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали.
6. Задачи профессиональной этики.
7. Основное противоречие профессиональной морали.
8. Понятие профессионального долга.
9. Роль бизнеса в обществе.
10. Концепции социальной ответственности бизнеса.
11. Пути повышения показателей этичности поведения в бизнесе.
12. Понятие профессиональной этики менеджмента, ее особенности.
13. Функции управления.
14. Мотивационная теория А. Маслоу.
15. Руководство и лидерство.
16. Теории лидерства: подход с позиции личных качеств. Ситуационный подход. Поведенческий подход к лидерству: стили руководства.
17. Понятие рабочей группы.
18. «Решетка менеджмента»: типы взаимоотношений в коллективе.

19. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель- подчиненный».
20. Формальные и неформальные группы и управление ими.
21. Понятие конфликта. Типология конфликтов.
22. Структура конфликта, стадии его протекания.
23. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция.
24. Понятие конфликтной личности.
25. Основные уровни делового общения: руководитель – подчиненный; подчиненный – руководитель; сотрудник-сотрудник.
26. Подготовка и проведение переговоров.
27. Этика поведения управляющих и управляемых.
28. Понятие этикета. Этикет как внешняя сторона отношений между людьми. «Статусный» характер этикета.
29. Основные элементы этикета: жесты, позы тела, поклон, поцелуй, дарение, нормы гостеприимства, застольный этикет.
30. Правила приветствия и представления. Рукопожатие.
31. Искусство беседы.
32. Нормы и правила телефонного этикета.
33. Нормы поведения на улице, в общественном транспорте, магазине.
34. Посещение кафе, ресторанов.
35. Посещение филармонии и театра.
36. Виды накрытия стола и типы приемов.
37. Рассылка приглашений. 38. Рассаживание гостей.
39. Сервировка стола.
40. Правила поведения за столом. Затруднительные ситуации.
41. Как есть те или иные продукты.
42. Особенности и значение делового этикета.
43. Принципы делового этикета.
44. Основы ведомственного этикета. Общение по телефону.
45. Одежда делового человека.
46. Визитные карточки, их использование.
47. Роль и место деловой переписки в бизнесе.
48. Понятие об общих принципах международного этикета и особенностях национальных норм делового этикета.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

а) основная литература:

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390632>
2. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (обложка) ISBN 978-5-8199-0276-9, 200 экз.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463272>

3. Основы этики: Учебник / А.В. Разин. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0261-5, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=480455>

**б) дополнительная литература:**

1. Гудкова, Т.В. Особенности корпоративной культуры российских компаний [Электронный ресурс] / Т.В. Гудкова. - М.: РГ-Пресс, 2014. - 168 с. - ISBN 978-5-9988-0306-2. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=533712>

2. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-006723-0, 1000 экз. <http://znanium.com/catalog.php?item=freecollections&code=22&page=2#>

3. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [Электронный ресурс] : учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 396 с. - ISBN 978-5-9596-0862-0. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514838>

**в) программное обеспечение и интернет – ресурсы:**

1. [www.ethicscenter.ru](http://www.ethicscenter.ru)
2. [www.jurinform.ru](http://www.jurinform.ru)
3. [www.yurist.com](http://www.yurist.com)
4. [www.GAAP.ru](http://www.GAAP.ru)
5. [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru)
6. <http://ex-jure.ru/>
7. [www.audit.ru](http://www.audit.ru)
8. [www.audit-it.ru](http://www.audit-it.ru)

## **8. МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Практические занятия по дисциплине проводятся в аудиториях Института экономики и менеджменте ВлГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 20.10.2015г № 1169 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

Рабочую программу составил старший преподаватель кафедры БУФИС Е. А. Климова

Рецензент

(представитель

работодателя ООО «Комплекс-М»

Коммерческий директор Зинаида Д.М.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФИС

протокол № 5 от «25» 11 2015 г.

Заведующий кафедрой БУФИС О. В. Лускатова  
профессор, д.э.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно – методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

протокол № 2 от 26.11. 2015 г.

Председатель комиссии: Захаров П. Н. (Захаров П. Н., д.э.н., проф.,  
директор Института экономики и менеджмента)

## ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ

### РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_