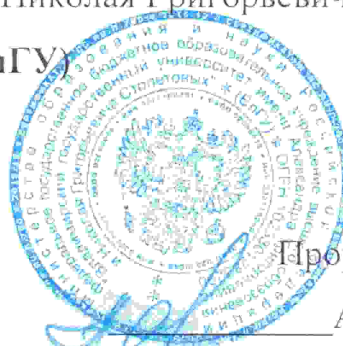


Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«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 заочная

Семестр	Трудоемкость зач.ед, час	Лекций, час	Практич. занятий, час	Лаборат. работ, час	СРС, час	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
9	3/108	4	4		100	зачет
Итого:	3/108	4	4		100	зачет

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 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 дисциплины «Психологический практикум» 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 3 зачетные единицы, 8 аудиторной работы, в т.ч. лекций- 4 часа, практических занятий- 4 часа, самостоятельной работы – 100 часов. Зачет. Всего: 108 часов.

№ 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 и аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС			КП / КР
1	Профессиональная этика.	9		1					10		0,5/50	
2	Культурный облик руководителя.	9				1			12		0,5/50	
3	Особенности профессиональ	9		1					12		0,5/50	

	ной этики.										
4	Нормативная этика.	9						10			
5	Нравственная этика.	9			1			10	0,5/50		
6	Нравственные проблемы содержания добра и зла.	9						12			
7	Взгляд на проблему назначения человека.	9		1				12	0,5/50		
8	Нравственная проблема поиска смысла жизни.	9			1			12	0,5/50		
9	Профессионализм – как нравственная черта личности руководителя.	9		1		1		10	1/50		
	Итого:108			4		4		100	4/50	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	
Тема 1. Профессиональная этика.	11	+	1
Тема 2. Культурный облик руководителя.	13	+	1
Тема 3. Особенности профессиональной этики.	13	+	1

Тема 4. Нормативная этика.	10	+	1
Тема 5. Нравственная этика.	11	+	1
Тема 6. Нравственные проблемы содержания добра и зла.	12	+	1
Тема 7. Взгляд на проблему назначения человека.	13	+	1
Тема 8. Нравственная проблема поиска смысла жизни.	13	+	1
Тема 9. Профессионализм – как нравственная черта личности руководителя.	12		
зачет			
Итого	108		
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 человека. Смысл жизни человека. Смысл окружающих человека вещей. Толкования смысла жизни. Жизнь и смерть 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. Грог 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

1. Культурный облик руководителя.
Этика приема подчиненных.
Этика приема посетителей.
2. Нравственная этика.
Нравственные идеалы и нравственные принципы.
Нравственное поведение.
3. Нравственная проблема поиска смысла жизни.
Проблема исторической памяти.
Проблема равнодушия и нравственной черствости.
4. Профессионализм – как нравственная черта личности руководителя.
Профессионализм как нравственная черта личности.
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)

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

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.

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). (перечислет) 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:

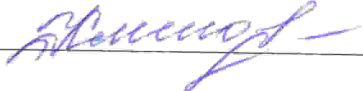
1. www.ethicscenter.ru
2. www.jurinform.ru
3. www.yurist.com
4. www.GAAP.ru
5. www.minfin.ru
6. <http://ex-jure.ru/>
7. www.audit.ru
8. www.audit-it.ru

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

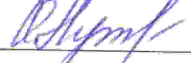
Рецензент

(представитель

работодателя Зам. генерального  директора ООО «Континент – М»
Зиганшин Д. М.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС

протокол № 5 от «25» ноября 2015 г.

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

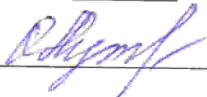
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно – методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

протокол № 2 от 26 ноября 2015 г.

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

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ

РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа одобрена на 2016/2014 учебный год
Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.16 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 _____