

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



А.А.Панфилов
« 26 » 01 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки

Уровень высшего образования бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4	2/72	18	18		36	зачет
Итого	2/72	18	18		36	зачет

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью дисциплины «Этика и культура управления» является формирование у студентов системы знаний о влиянии этических норм и культуры управления на функционирование организации и поведение её работников, а также практических приёмов и методов работы руководителя.

Деловое общение – необходимая часть человеческой жизни, важнейший вид отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают *этические нормы*, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчинёнными, начальником или коллегами, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, *как* человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может, как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Таким образом, формирование у деловых людей соответствующих нравственных качеств и правил профессиональной этики является необходимым условием их повседневной деятельности. Сегодня уже совершенно ясно, что этика общения, деловой этикет и вообще культура делового общения играют очень важную роль в эффективности деятельности специалиста. Практическая убеждённость в этом заставляет руководителей тратить огромные средства на обучение персонала этике и этикету делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.1 «Этика и культура управления» относится к дисциплинам по выбору (ОД.1) вариативной части (Б1.В) блока1 (Б1) ОПОП. Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов с литературой. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические занятия. Изучение дисциплины для студентов очной формы обучения осуществляется в течение одного семестра. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточная аттестация в форме зачета.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины «Этика и культура управления» направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

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

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию

ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

ПК-3 готовностью к реализации проектов в туристской индустрии

ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-5 способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

В результате изучения данного курса студент будет:

- знать: сущность, основные принципы и понятия административной этики; особенности и историю формирования правил и норм делового этикета в разных странах; сущность и принципы современного делового этикета; этнокультурные особенности делового этикета на государственной и муниципальной службе; этические основы психологии делового общения, в том числе: этикет телефонных разговоров, деловых переговоров и встреч, публичных мероприятий, взаимоотношений в схеме «руководитель – подчиненный», высказывания и принятия критики и т.д.

- уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе через призму высших этических ценностей; диагностировать этические проблемы в организации, применять навыки деловых коммуникаций с учетом требований этики и этикета.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Структура дисциплины

№ 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	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Основные категории этики. Современные проблемы профессиональной этики	4	1-2	2	2			4		2/50	
2	Этика государственной службы и управленческая этика.	4	3-4	2	2			4		2/50	
3	Этика и культура организации.	4	5-6	2	2			4		2/50	Рейтинг-контроль №1
4	Этика деятельности руководителя.	4	7-8	2	2			4		2/50	
5	Вербальное и невербальное общение.	4	9-10	2	2			4		2/50	
6	Дистанционное общение.	4	11-12	2	2			4		2/50	Рейтинг-контроль №2
7	Этика деловых контактов.	4	13-14	2	2			4		2/50	
8	Этикет делового человека.	4	15-16	2	2			4		2/50	
9	Основные категории этики. Современные проблемы профессиональной этики.	4	17-18	2	2			4		2/50	Рейтинг-контроль №3
Всего				18	18			36		18/50	Зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Деловая игра – метод имитации принятия решения в различных производственных ситуациях, осуществляемых по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме. Активное средство обучения.

- Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой высказывают свое мнение по вопросу, поставленному преподавателем. Проведение дискуссий подразумевает самостоятельный подготовительный этап в виде написания эссе, тезисов, реферата по предложенному вопросу.

- Метод кейс-стадии – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловой ситуации или задачи, взятой из практики реального функционирующего предприятия.

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

Трудоемкость самостоятельной работы студентов по дисциплине «Этика и культура управления» составляет 36 часа.

Таблица 5

Вопросы для самостоятельного изучения

№ темы	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	Этические учения Древнего Востока	4
2	Этика античности	4
3	Этика эпохи Средневековья и Возрождения.	4
4	Этическая мысль Нового времени.	4
5	Этика XX века и этика на рубеже веков.	4
6	Мораль от древности до наших дней: происхождение и историческое развитие.	4
7	Моральная ответственность личности.	4
8	Этика гражданственности: человек и общество.	4
9	Экологическая этика.	4
	Итого:	36

Примеры тестовых заданий по дисциплине «Этика и культура управления», используемых при текущем контроле

Рейтинг контроль № 1

1. Понятие морали. Мораль первобытной общины. Мораль классового общества.
2. Этапы становления этики. Предмет и функции этики.
3. Этические проблемы на макроуровне и микроуровне организации.
4. Этические принципы Л. Хосмера.
5. Понятие социальной ответственности.
6. Аргументы «за» и «против» социальной ответственности.

Рейтинг контроль № 2

1. Отличия социальной ответственности от юридической.
2. Меры повышения этичности организации и ее работников.
3. Виды профессиональной этики.

- Особенности управленческой этики.
- Необходимые требования к менеджерам.
- Понятие и особенности этики государственной службы: принципы и нормы.

Рейтинг-контроль № 3

- Современные проблемы этики государственной службы.
- Характеристика авторитарного стиля руководства.
- Характеристика демократического стиля руководства.
- Нейтральный стиль руководства.
- Этапы развития коллектива. Действия руководителя на каждом этапе.
- Инструментарий руководителя.

Регламент проведения текущего контроля и оценивания

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности тестирования (3 вопросов)	35-40 мин.
2.	Внесение исправлений	до 5 мин.
	Итого (в расчете на тест)	до 45 мин.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

Рейтинг-контроль 1	3 вопроса	До 15 баллов
Рейтинг-контроль 2	3 вопроса	До 15 баллов
Рейтинг контроль 3	3 вопроса	До 30 баллов
Посещение занятий студентом		5 баллов
Дополнительные баллы (бонусы)		5 баллов
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		30 баллов
Итого		До 100 баллов

Вопросы к зачету по дисциплине «Этика и культура управления»

- Понятие морали. Мораль первобытной общины. Мораль классового общества.
- Этапы становления этики. Предмет и функции этики.
- Этические проблемы на макроуровне и микроуровне организации.
- Этические принципы Л. Хосмера.
- Понятие социальной ответственности.
- Аргументы «за» и «против» социальной ответственности.
- Отличия социальной ответственности от юридической.
- Меры повышения этичности организации и ее работников.
- Виды профессиональной этики.
- Особенности управленческой этики.
- Необходимые требования к менеджерам.
- Понятие и особенности этики государственной службы: принципы и нормы.
- «Корпоративная» этика чиновника.
- Современные проблемы этики государственной службы.
- Характеристика авторитарного стиля руководства.
- Характеристика демократического стиля руководства.
- Нейтральный стиль руководства.

18. Этапы развития коллектива. Действия руководителя на каждом этапе.
19. Инструментарий руководителя.
20. Нормы профессиональной этики руководителя.
21. Принципы правильного подбора сотрудников в организацию.
22. Служебный этикет: приветствие, приказ, просьба, поощрение, наказание, увольнение.
23. Этика общения «сверху вниз». Этика общения с «трудным» руководителем
24. Этика общения «снизу вверх».
25. Этика общения «по горизонтали».
26. Причины конфликтов в организации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
27. Способы противодействия возникновению конфликтов.
28. Виды барьеров, возникающих при общении. Нравственные требования к общению. Показатели культуры речи в деловом общении.
29. Виды делового общения.
30. Принципы речевого воздействия и средства выразительности деловой речи.
31. Культура дискуссии. Виды вопросов, задаваемых в ходе беседы.
32. Значение правильной речи для успешного функционирования.
33. Понятие невербального языка и его значение в жизни. Факторы, влияющие на невербальный язык.
34. Значение позы, мимики, жестов, походки. Контакт глазами, виды взглядов.
35. Расположение человека в пространстве.
36. Особенности телефонных переговоров.
37. Требования к деловому письму. Виды деловых писем.
38. Правила составления резюме и письма-отказа.
39. Правила подготовки публичного выступления. Структура выступления.
40. Правила подготовки и проведения совещания.
41. Правила проведения собеседования.
42. Деловые переговоры. Этапы переговорного процесса.
43. Тактические приёмы ведения переговоров.
44. Мягкий, жёсткий и принципиальный подходы к переговорам.
45. Национальные особенности ведения переговоров.
46. Правила конструктивной критики.
47. Презентация: цели, правила проведения.
48. Этикет и имидж делового человека.
49. Внешний вид делового человека.
50. Визитные карточки: виды, особенности вручения.
51. Правила вручения подарков, поздравления.
52. Правила приветствий, представлений при знакомстве, прощания, извинения.
53. Искусство комплимента.
54. Поведение в общественных местах.
55. Этикет делового приема. Виды приемов.
56. Национальный этикет в зарубежных странах. Рекомендации туристам

Зачет принимает лектор. Оценка знаний студента на зачете носит комплексный характер и определяется его:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

Знания, умения, навыки студента при проведении зачета по дисциплине оцениваются по системе: «зачтено» и «не зачтено». Основой для определения оценки

служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

**Оценивание студента на зачете по дисциплине
«Этика и культура управления»**

Оценка	Требования к знаниям
«Зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«Не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6.7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Этика и культура управления» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины «Этика и культура управления» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к зачету. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа на вопросы к зачету. В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;

- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) Основная литература

1. Еланцева, О. П. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебник / О. П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ », 2014. — 360 с. - ISBN 978-5-9765-1551-2 (ФЛИНТА), ISBN 978-5-9770-0780-1 (НОУ ВПО «МПСУ »)
2. Булат Р. Е. Этика и культура управления персоналом: Учебное пособие / Р.Е. Булат. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 234 с.: 60х90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-010318-1
3. Гущина И. А. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с.: 60х90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-152-3

б) Дополнительная литература

4. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390632>
5. Организационная психология: Учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 429 с.: 60х90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006052-1, 300 экз. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=359186>
6. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 329 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура). (переплет) ISBN 978-5-16-004495-8. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405089>

в) Интернет-ресурсы

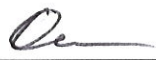
1. <http://www.countries.ru/library.htm> Делопроизводство.
2. <http://imp.rudn.ru/ffec/cult-index.html> - Федеральный фонд учебных курсов. Делопроизводство.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

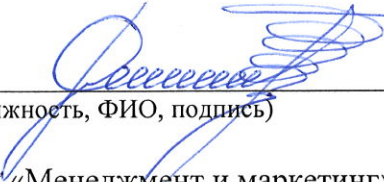
Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещения для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью;
- библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office, «КонсультантПлюс».

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.02 «Туризм»

Рабочую программу составил доц. каф. МНиМР, к.э.н., доц. Омаров Т.Д. 
(ФИО, подпись)

Рецензент:

Генеральный директор ООО «ПКФ Росток» Михеев А.П. 
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Протокол № 5-Р от «22» 01 2016 года

Заведующий кафедрой д.э.н., проф. Филимонова Н.М. 
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.02 «Туризм»

Протокол № 6 от «26» 01 2016 года

Председатель комиссии _____
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 21.08.16 года

Заведующий кафедрой _____



Посерегина С.В.

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 _____