

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 учебно-методической работе
_____ А.А. Панфилов
« 22 » _____ 2016г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Направления подготовки _____ **43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО** _____

Профиль подготовки _____ **ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** _____

Уровень высшего образования _____ **бакалавриат** _____

Форма обучения _____ **очная** _____

Семестр	Трудоемкость зач. ед., час	Лекций, час	Практич. занятий, час	Лаборат. работ, час	СРС, час	Форма промежу- точного контроля
3-ый	2 ЗЕ; 72	18	18	-	36	Зачет
Итого	2 ЗЕ; 72	18	18	-	36	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Профессиональная этика и деловой этикет» раскрывает сущность и основные принципы этики деловых отношений, знакомит студентов приоритетными проблемами в этой области, раскрывает взаимосвязь этических норм организации и руководителя, знакомит с методами управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе, рассматривает механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.

Цель изучения дисциплины – получение научных и прикладных знаний в области этики деловых отношений и делового этикета.

Задачи дисциплины:

- изучение принципов, составляющих основу этики деловых отношений и делового этикета;
- знание профессионально-этических норм и стандартов профессионального общения;
- знание этических норм и стандартов, применяемых при написании деловых писем;
- знание основных правил этикета приветствий и представлений, требований к внешнему облику делового человека, особенностям делового общения с иностранными партнерами;
- умение внедрять этические принципы и нормы в практику деловых отношений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Профессиональная этика и деловой этикет» является дисциплиной, входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело». Содержит в себе знания по философии (этике), истории, профессиональному этикету, психологии (конфликтологии). Реализуется в 3-м семестре в объеме 72 часа. Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Реклама и техника продаж в гостиничном бизнесе», «Технологии гостиничной деятельности».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует следующие компетенции:

Общепрофессиональные и профессиональные:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5).
- готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6)

В результате освоения дисциплины «Профессиональная этика и деловой этикет» обучающийся должен:

Знать:

- Нормы и принципы этики работников гостиничной сферы; (ОК-5).

- Правила написания деловых писем, этикета приветствий, требования к внешнему облику делового человека, особенности делового общения с иностранными партнерами (ПК-6)

Уметь:

- Использовать этические правила и нормы в практике деловых отношений (ОК-5)
- Внедрять коммуникационные этические правила и нормы в практику деловых отношений (ПК-6).

Владеть (навыками):

- Навыками использования факторов эффективной коммуникации для моделирования и реализации успеха в общении (ПК-6)
- Методами коммуникации и управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе (ОК-5)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	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 работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1.	Основные понятия этики, ее сущность и содержание этики деловых отношений.	3	1-2	2	2		4		2/50	-
2.	История развития деловой этики в России	3	3-4	2	2		4		2/50	
3.	Профессиональная этика специалиста по гостиничному сервису	3	5-6	2	2		4		2/50	Рейтинг-контроль 1
4.	Взаимосвязь этики и этикета	3	7-8	2	2		4		2/50	
5.	Основные элементы делового этикета в гостиничном бизнесе	3	9-12	4	4		6		4/50	Рейтинг-контроль 2
6.	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	3	13-14	2	2		6		2/50	
7.	Этикет деловых приемов и презентаций	3	15-16	2	2		4		2/50	
8.	Имидж делового человека	3	17-18	2	2		4		2/50	Рейтинг-контроль 3
Всего				18	18		36		18/50	Зачет

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Основные понятия этики, ее сущность и содержание этики деловых отношений.

Предмет, цели и задачи курса «Профессиональная этика и деловой этикет». Предмет этики как науки. Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Теоретическая и нормативная этика. Взаимосвязь общей (универсальной) этики, прикладной (профессиональной) этики и этикета. Духовная культура и духовность. Нравственность – существенный компонент духовной культуры специалистов по сервису.

Тема 2. История развития деловой этики в России

Сущность и происхождение морали. Структура морального сознания и его функции. Социальная и персоналистическая мораль. Нормативные образцы личности. Многообразие этических учений. Основные направления этических учений: эвдемонизм, гедонизм, ригоризм, утилитаризм. Мировые тенденции в развитии нравственности в XXI веке. Понятие социальной ответственности. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России.

Тема 3. Профессиональная этика специалиста по гостиничному сервису

Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность". Понятие профессиональной этики. Сущность и виды профессиональной этики. Место и роль профессиональной этики специалиста по гостиничному сервису. Основные категории, законы этики и особенности их проявления в сфере деловых отношений в гостиничном сервисе. Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта личности. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.

Тема 4. Взаимосвязь этики бизнеса и этикета

Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Национальные особенности делового общения. Этика бизнеса. Корпоративная этика и ее основные характеристики. Проблема противоречия между нормами профессиональной и корпоративной этики. Управленческая этика: основные принципы взаимоотношений в менеджменте. Служебная этика как вид профессиональной этики. Нормы и принципы служебной этики: противоречие между должным и сущим. Причины усиления этического момента в регулировании служебных отношений. Современные теории в этике предпринимательства.

Тема 5. Основные элементы делового этикета в гостиничном бизнесе

Основные нормы и принципы деловой этики в индустрии гостеприимства. Этические правила отношения к клиентам в сфере гостиничного сервиса коммуникаций. Правовой и нравственный аспект. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. Невербальные средства общения: кинесические средства, просодические и экстралингвистические средства, такесические средства, проксемические средства общения.

Тема 6. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров

Ведение деловой беседы. Прием делегаций. Визит вежливости. Этика и этикет деловых переговоров: подготовка к переговорам, начало переговоров, техника ведения деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет.

Тема 7. Этикет деловых приемов и презентаций

Этнокультурные особенности делового этикета. Международный протокол: основные требования. Этикетные принципы вежливости. Деловые приемы. Их виды. Подготовка и проведение

приемов. Рассадка гостей за столом. Характеристика приемов. Правила поведения за столом. Этикет еды. Презентации.

Тема 8. Имидж делового человека.

Этикет в культуре внешности: одежда для мужчин, одежда для женщин, аксессуары, салонная одежда. Культура одежды делового человека. Стили общения и внешние формы поведения. Манеры поведения. Чувство психологического комфорта. Требования к внешнему облику работника гостиничной сферы. Имидж специалиста гостиничного сервиса.

Перечень тем практических занятий

Занятие 1. Основные понятия этики, ее сущность и содержание этики деловых отношений.

Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Основные категории этического сознания – добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость. Характеристика основных составляющих этики – теоретической и нормативной этики.

Занятие 2. История развития деловой этики в России

Возникновение и исторические этапы развития профессиональной этики. Развитие профессиональной этики в условиях постиндустриального общества.

Занятие 3. Профессиональная этика специалиста по гостиничному сервису

Специфика профессиональной морали. Профессионализм как нравственная черта личности. Проблемы выбора: моральная свобода и ответственность делового человека. Проблема цели и средств деятельности. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений. Профессиональные моральные кодексы. Профессиональная и корпоративная мораль.

Занятие 4. Взаимосвязь этики и этикета

Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в гостиничной сфере. Этикет как социальное явление. Понятие этикета. История мирового этикета. Виды этикета. Требования современного этикета. Понятие этики бизнеса (деловой этики). Структура этики бизнеса. Проблемы этики бизнеса на макро- и микроуровне.

Занятие 5. Основные элементы делового этикета в гостиничном бизнесе

Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя (менеджера). Этика руководителя (менеджера). Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный». Этика межличностных отношений на работе.

Занятие 6. Культура обслуживания

Стандарты гостиничного обслуживания. Гостеприимство. Личностные качества работников гостиниц. Служебный этикет. Правила, которые необходимо помнить и соблюдать работникам гостиниц. Этические принципы и нормы работников гостиничных предприятий. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов. Кодекс общения с клиентами. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними. Современные профессиональные этические кодексы.

Занятие 7. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров

Правила проведения собеседования. Подготовка и проведение служебных совещаний. Этикет письменного делового общения. Правила проведения деловых переговоров. Порядок проведения деловых встреч. Искусство ведения переговоров. Психологические аспекты переговоров. Основные группы и виды вопросов в ходе переговоров. Этапы ведения переговоров. Тактика ведения деловых переговоров. Классификация деловых совещаний. Умение

внушать и убеждать словом. Беседа как форма деловых встреч. Этапы беседы. Тактика нейтрализации замечаний. Нейтрализация замечаний. Приемы начала беседы. Методы ведения диалога. Запись беседы. Принятие решений и завершение беседы.

Занятие 8. Этикет деловых приемов и презентаций

Презентация и нормы делового этикета. Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Особенности национальной этики и этикета. Светская беседа. Речи и беседы за столом. Национальные особенности произнесения тостов. Этикет приветствий и представлений. Визитная карточка

Занятие 9. Имидж делового человека

Создание положительного профессионального имиджа как целостной системы и его роль в успешном ведении дел. Элементы профессионального имиджа и их взаимосвязь. Понятие дресс-кода. Внешний вид и деловое общение. Современный деловой стиль. Культура одежды и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Аксессуары современного делового человека. Профессиональный дресс-код и деловой этикет.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

– *опережающая самостоятельная работа* – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

– *компьютерные информационные технологии* – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции;

– *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

– *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

– *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

– *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

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

Оценку знаний (текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию) по дисциплине «Профессиональная этика и деловой этикет» рекомендуется проводить в следующей форме:

- Рейтинг-контроли;
- Зачет.

При оценивании результатов освоения дисциплины (текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся) рекомендуется применение бально-рейтинговой системы.

Виды самостоятельной работы направлены на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений, включает следующие виды работ:

1. работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса (реферат);
3. изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
4. подготовка к практическим занятиям по темам 6-8 (тесты, задания и упражнения приведены в приложении к рабочей программе);
5. подготовка к защите реферата, к зачету.

Темы рефератов

1. Визитные карточки, их роль в деловом мире.
2. Внешний вид делового мужчины и женщины.
3. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
4. Искусство делового письма.
5. Кодекс корпоративной этики.
6. Мораль как регулятор социального поведения.
7. Морально-психологический климат коллектива.
8. Общие правила поведения за столом.
9. Правила ведения деловой беседы.
10. Презентация фирмы, проекта, отчета.
11. Применение комплимента в деловом общении.
12. Протокол делового приема.
13. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области гостеприимства.
14. Профессионально-этические стандарты гостиничной деятельности.
15. Профессиональный имидж и эффективность деловой коммуникации.
16. Роль сувениров и подарков в деловой практике.
17. Совещание - форма группового делового взаимодействия
18. Стандарты профессионального поведения в сфере гостеприимства.
19. Стратегии ведения и динамика деловых переговоров.
20. Тактика ведения делового спора.
21. Телефонный разговор: правила и нормы.
22. Этика и социальная ответственность организаций.
23. Этика и этикет деловых переговоров.
24. Этика как наука и явление духовной культуры.
25. Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный».
26. Этикет в культуре внешности.
27. Этикет приветствий, представлений, прощаний.
28. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
29. Этические нормы телефонного разговора.
30. Этический кодекс гостиничного предприятия.
31. Нравственность как существенный компонент духовной культуры специалистов.
32. «Золотое правило» нравственности и этика бизнеса.
33. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".
34. Происхождение и сущность профессиональной этики.
35. Утилитарные этические учения и их проявления в этике бизнеса.
36. Концепция «разумного эгоизма» и возможности ее применения в современных деловых отношениях.

37. Основные этические концепции происхождения морали.
38. Моральные противоречия между должным и сущим и различные попытки разрешения этих противоречий.
39. Этические принципы российского предпринимательства: история и современность.
40. Нравственный конфликт во взаимоотношениях с клиентом и его разрешения.
41. Этика справедливости в концепции Д.Роулза.
42. Современные теории в этике бизнеса.
43. Нравственная оценка труда и богатства в различных моральных системах.
44. Нравственное поведение в сфере бизнеса: сравнительный анализ западных и российских традиций.
45. Заповедь любви и проявления ее в современном бизнесе.
46. Основные принципы профессиональной морали.
47. Честность: слово и дело в практике деловых отношений.
48. Трудности реализации принципов профессиональной этики в России и их причины.
49. Особенности корпоративной этики в сфере гостиничного сервиса.
50. Этика и этикет специалиста в индустрии гостеприимства.
51. Этикет деловых переговоров на основе международного протокола.
52. Ролевая структура личности служащего в учреждениях гостиничной индустрии и этические принципы и нормы.
53. Внешний облик служащего и требования к одежде служащих в учреждениях гостиничного сервиса.
54. Этикет деловой встречи и ее виды.
55. Дипломатический протокол в учреждениях гостиничного сервиса.
56. Этнокультурные особенности речевого этикета.
57. Этикетные принципы вежливости в разных странах.
58. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов.
59. Основные правила общественных приличий в районах распространения ислама на территории нашей страны.

Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение

1. Требования к внешнему виду мужчин. Форменная одежда персонала гостиницы.
2. Основные группы и виды вопросов в ходе переговоров. Этапы ведения переговоров.
3. Социально-психологические особенности туристов.
4. Светская беседа. Речи и беседы за столом. Национальные особенности произнесения то-стов.
5. Умение выражать свои мысли и умение слушать. Роль речи в процессе общения: два ви-да речи.
6. Основные правила, чтобы понравиться людям. Классификация «абстрактных типов» со-беседников.
7. Психология «трудных» гостей «Саботажники общения».
8. Особенности литературного языка. Культура речи работника гостиничного комплекса.
9. Этикет приветствий и представлений. Извинения. Просьба. Приглашение, предложение и совет.
10. Культура телефонного разговора. Правила, которые необходимо соблюдать при теле-фонном разговоре.
11. Культура сервиса. Профессиональная культура сотрудников. Профессиональная этика.

12. Стандарты гостиничного обслуживания. Гостеприимство. Личностные качества работников гостиниц.
13. Служебный этикет. Правила, которые необходимо помнить и соблюдать работникам гостиниц.
14. Этикет, ментальность и общение. Сохранение национального колорита.
15. Что понимают в разных культурах под интеллектом. Культурный шок.
16. Что должен знать каждый турист выезжающий за рубеж? Отношение ко времени. Выбор подарка. Роль сувениров в деловой практике. Символ цвета. Чаевые.
17. Особые знаки внимания женщинам
18. Прическа как атрибут этикета.
19. Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
20. Управленческая этика.
21. Конфликт в профессиональной деятельности его этические составляющие.
22. Вербальные и невербальные средства коммуникации
23. Общие правила современного этикета.
24. Деловой этикет в гостиничном бизнесе.
25. Имидж делового человека.
26. Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе.
27. Дипломатический протокол и международный этикет.
28. Дипломатический протокол на переговорах.
29. Приемы. Виды приемов.
30. Проблемы современной этики

Рейтинг-контроль № 1

1. Оцените и прокомментируйте такую особенность профессиональной этики, как «неравенство» сторон и «зависимость» от деятельности специалистов, в которую попадают люди.
2. Что такое корпоративная мораль? В чем она проявляется?
3. Можете ли Вы указать особенности проявления корпоративности в какой-либо профессиональной этике?
4. Обозначьте типичные ошибки при ведении переговоров.
5. Какие «грязные» технологии ведения переговоров Вам известны?
6. Какой линии поведения необходимо придерживаться в случае их обнаружения в процессе общения с партнерами?
7. Каковы особенности ведения переговоров в разных странах?
8. Какие существуют требования этикета к телефонному разговору?
9. Каких этических требований следует придерживаться в процессе письменного делового общения?
10. Что такое моральная свобода и как она проявляется?
11. Каковы условия моральной ответственности? Перед кем ответственен человек?
12. Почему моральная свобода – необходимое условие и источник моральной ответственности?
13. Как проявляется единство свободы и ответственности в ситуации морального выбора личности?
14. Каким образом может проявиться автономия личности в ситуации морального выбора?
15. В чем заключается специфичность такой категории этики, как «совесть»? Можно ли ее воспитать?
16. Как Вы понимаете содержание нравственной категории «достоинство» и возможности

человека претендовать на подобную самооценку?

17. В чем заключается проблема цели и средств деятельности?
18. Согласны ли вы с утверждением, что цель оправдывает средства? Аргументируйте ответ.
19. Что способствует формированию нормальной психологической атмосферы в коллективе?
20. Как вести себя при поступлении на работу?
21. Какой должна быть форма высказывания критического замечания?
22. Какие типичные этические нарушения возможны в процессе критики?
23. Какие рекомендации критикуемому Вам известны?
24. Нужно ли придерживаться этических рекомендаций критикующему? Каких?
25. Этические нарушения усиливают или ослабляют значимость критических замечаний?
26. Каких норм этики следует придерживаться в процессе общения «по горизонтали»?
27. Что такое деловой конфликт?
28. Каковы возможные причины возникновения конфликтов в деловой сфере?

Рейтинг-контроль №2

1. В чем суть этики деловых отношений?
2. Дайте определение понятиям «общение» и «деловое общение».
3. Что такое меценатство?
4. Назовите известных русских меценатов прошлого и настоящего.
5. Что такое этический кодекс?
6. В чем заключается особая роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений?
7. В чем разница в целях внутреннего и внешнего контроля за соблюдением этического кодекса организации?
8. Перечислите основные постулаты этического кодекса предпринимателя.
9. Назовите принципы, действующие в сфере современных деловых отношений.
10. Сформулируйте этический принцип деловых отношений, известный как «золотой стандарт».
11. Какова роль этических принципов и норм в деловом общении?
12. Обозначьте основные признаки культурной речи.
13. Назовите основные механизмы внедрения в практику этических нормативов.
14. Как проявляются специфические психологические черты, присущие полу, в служебной обстановке?
15. Каковы особенности стиля мышления мужчины и женщины?
16. Как выстраивается система норм и стандартов служебного поведения для мужчин и женщин в современном деловом мире?
17. Взаимоотношения мужчины и женщины в служебной обстановке.
18. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
19. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.
20. Культура речи делового человека.
21. Этика и развитие деловой культуры в России.
22. Развитие этики бизнеса за рубежом.
23. Каково назначение плана подготовки к встрече?
24. Каковы требования оптимальности времени проведения деловой встречи?
25. Что включает в себя содержательная подготовка деловой встречи?
26. Каким должно быть завершение деловой встречи для ее успеха?

27. Чем деловая беседа отличается от деловых переговоров?
28. Каковы основные цели деловой беседы?

Рейтинг-контроль №3

1. Что такое деловой этикет и как он связан с этикой деловых отношений?
2. Как связаны между собой традиции, обычаи, привычки, правовые нормы и нормы делового этикета?
3. Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений?
4. На каких принципах базируется деловой этикет?
5. Каково содержание традиционных английских правил хорошего тона?
6. В чем состоят особенности французской галантности?
7. Чем отличаются формы обращения в США от европейских?
8. Каковы правила демократизма и конкретности в деловом этикете американцев?
9. Каковы черты японского педантизма и консерватизма в деловой одежде и общении?
10. В чем состоят деликатность и другие национальные элементы арабских госслужащих?
11. Каковы принципы современного делового этикета?
12. Как они отличаются от ранее существовавших?
13. Как манеры связаны с репутацией человека?
14. Почему деликатность считают обязательным условием хороших манер?
15. Почему хорошие манеры считаются проявлением интеллигентности?
16. Каково содержание Закона Мерфи?
17. Какие мелочи в деловом этикете влияют на имидж делового человека?
18. Какие рефлекторные действия надо контролировать?
19. В какой мере светский этикет определяет церемонию приветствия и представления в деловой обстановке?
20. Какие факторы, кроме норм светского этикета, влияют на процедуру приветствия, представления и титулирования?
21. Каковы основные принципы анонимного титулирования в деловой сфере?
22. Укажите тенденции изменений в современной процедуре приветствия, представления, титулирования?
23. Охарактеризуйте визитную карточку как инструмент делового общения.
24. Как следует вручать и получать визитную карточку?
25. Назовите известные Вам дистанции общения, укажите в каких ситуациях они уместны.
26. Каковы основные функции подарков и сувениров в деловой жизни?
27. Перечислите этические требования к рекламной стороне функционирования выставки.
28. Что такое имидж? Назовите и охарактеризуйте составляющие имиджа.

Варианты ситуативных задач

Ситуативная задача 1.

Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Ситуативная задача 2.

На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

Ситуативная задача 3.

Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

Ситуативная задача 4.

К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

Ситуативная задача 5.

Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

Ситуативная задача 6.

Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите: _____

Ситуативная задача 7.

Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Ситуативная задача 8.

Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина?

10. Являясь вице-президентом по маркетингу пивоваренной компании, вы узнаете, что в одном из самых прибыльных для вас штатов собираются поднять возраст официально разрешенного потребления спиртных напитков с 18 лет до 21 года. Вам предложили присоединиться к другим пивоварам, организующим лобби против законопроекта, а также сделать определенные денежные взносы.

Ситуативная задача 9. Вы хотите опросить выборку потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего несуществующего безобидного Института по исследованию маркетинга.

Ситуативная задача 10. Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды.

Ситуативная задача 11. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию

со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

Ситуативная задача 12. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно коммивояжер – торговец энциклопедиями проникает в дом под предлогом якобы проведения опроса. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов.

Вопросы к зачету

1. Духовная культура специалистов по гостиничному сервису.
2. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
3. Теоретическая и нормативная этика.
4. Взаимосвязь универсальной и профессиональной этики.
5. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".
6. Понятие профессиональной этики. Сущность и виды профессиональной этики.
7. Место и роль профессиональной этики специалиста по гостиничному сервису.
8. Основные категории, законы этики и особенности их проявления в сфере деловых отношений в гостиничном сервисе.
9. Происхождение профессиональной этики и история трудовой морали.
10. Основные направления этических учений: эвдемонизм, гедонизм, ригоризм, утилитаризм..
11. Сущность и происхождение морали. Структура морального сознания и его функции.
12. Социальная и персоналистическая мораль. Нормативные образцы личности.
13. Концепция социальной ответственности в этике бизнеса.
14. Социально – нравственные добродетели общения и их специфика в сфере трудовой деятельности.
15. Проблема противоречия между нормами профессиональной и корпоративной этики.
16. Управленческая этика: основные принципы взаимоотношений в менеджменте.
17. Служебная этика как вид профессиональной этики. Нормы и принципы служебной этики.
18. Современные теории в этике предпринимательства.
19. Основные нормы и принципы деловой этики.
20. Этические правила отношения к клиентам в сфере сервисных коммуникаций.
21. Этика партнерских отношений в сфере гостиничного сервиса.
22. Этика и этикет специалиста гостиничного сервиса.
23. Нравственная типология личности и основные моральные характеристики личности специалиста индустрии гостеприимства.
24. История кодифицирования этических норм. Корпоративная этика в международном бизнесе.
25. Профессиональные кодексы: их содержание, функции и особенности в сфере гостеприимства.
26. Глобальный Кодекс Туризма.
27. Развитие профессиональных и корпоративных кодексов в России.
28. Специфика этического кодекса этики в гостеприимстве.
29. Проблема доверия, условия ее реализации и фазы развития.
30. Морально-психологический климат коллектива.
31. Типология нравственных конфликтов. Причины нравственных конфликтов и пути выхода из них.

32. Основные функции и задачи этикета в обществе. Требования современного этикета.
33. Этикет делового человека. Стили общения и внешние формы поведения.
34. Имидж специалиста гостеприимства.
36. Этнокультурные особенности делового этикета.
37. Международный протокол: основные требования. Этикетные принципы вежливости.
38. Этикетные формы ведения деловой встречи, переговоров.
39. Виды этикета. Функции делового этикета.
40. Требования к деловому разговору.
41. Деловая риторика.
42. Нормы речевого этикета.
43. Цель и структура деловой беседы.
44. Этапы деловой дискуссии.
45. Программа презентации.
46. Этические принципы общения по телефону Дж.Ягера.
47. Типы телефонных разговоров „вам звонят” и „вы звоните”.
48. Структура и особенности делового письма.
49. Правила этикета для пользователей электронной почты.
50. Тактика поведения за столом.
51. Этика и этикет подарков и сувениров.
52. Сущность руководителя. Моральные качества руководителя.
53. Имидж и имиджирование в деловой сфере.
54. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
55. Основные правила написания резюме.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2013. - 160 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938)
2. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л.М. Загорская. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 292 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860)
3. Особенности делового этикета в туриндустрии : учебно-методическое пособие / Сибирский государственный университет физической культуры и спорта ; сост. Н.А. Лукьянова. - Омск : Издательство СибГУФК, 2013. - 72 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277329](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277329)

б) дополнительная литература;

1. Этика и психология деловых отношений : хрестоматия / сост. Ю.В. Бажданова. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 463 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90896](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90896)
2. Захаров, К. Речевая коммуникация в туризме / К. Захаров. - М. : Флинта, 2013. - 211 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375570](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375570)
3. Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. М. : Студенческая наука, 2012. - 1637 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228058](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228058)

в) периодическая литература

1. «Эпистемология и философия науки».
2. «Философский журнал».
3. «Философия науки и техники».

г) интернет ресурсы:

<http://ctl.tpu.ru/files/profup.pdf>
<http://tonkosti.ru/>
www.profkurort.ru/kurorty_rossii/
www.km.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором.
2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.
3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.
4. Библиотека ВлГУ.

Примечание: В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил к.п.н. Краснова М.В. 

Рецензент (представитель работодателя)

Зам Директора ООО «Золотые ворота»  Т.В. Захарова
(место работы, должность, ФИО, подпись)



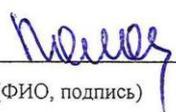
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»

Протокол № 8 от 18.01.2016 года

Заведующий кафедрой О.Б. Ярьс 
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 3 от 20.01.2016 года

Председатель комиссии Полоцкая О.П. 
(ФИО, подпись)