МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**( с полным сроком обучения)**

по дисциплине «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

для направления подготовки Сервис 43.03.01 по профилю «Социально-культурный сервис»

Общая трудоемкость дисциплины 108 часов, 3 зачетные единицы.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля – экзамен (6 сем.).

1

**Краткое содержание курса**

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Понятие профессиональной этики.
3. Этика сферы бизнеса
4. Управленческая этика
5. Этические аспекты профессиональных и партнерских отношений

**Форма текущего контроля**

*Перечень тем контрольных работ*

**Вариант 1**

1. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли.
2. Перцептивная сторона общения и ошибки первого впечатления, влияющие на профессиональную коммуникацию.

**Вариант 2**

1. Проблема происхождения нравственности. Нравственная ситуация в современном мире.
2. Коммуникативная сторона и барьеры общения, препятствующие успешной профессиональной деятельности. Профессионально-этические принципы успешной коммуникации.

**Вариант 3**

* 1. Этические принципы и нормы в профессиональной деятельности менеджера.

1. Основные принципы и правила делового этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.

**Вариант 4**

1. Место этики в деловом общении.
2. Психологические аспекты сервисной деятельности. Этические принципы в сервисной деятельности. Этические нормы в сервисной деятельности.

**Вариант 5**

1. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций.
2. История делового этикета.

**Вариант 6**

1. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
2. Этика делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.).

**Вариант 7**

1. Проблема кодификации норм поведения в сервисной деятельности: уставы, кодексы, хартии.
2. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.

**Вариант 8**

1. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
2. Этикет и имидж делового человека.

2

**Вариант 9**

1. Механизмы внедрения этических норм в современные деловые отношения. Современные профессиональные этические кодексы (формальный кодекс, кодекс-идеал, дисциплинарный кодекс, кодекс-этикет, единый кодекс).
2. Этика делового общения «сверху – вниз». Этика делового общения «снизу – вверх». Этика делового общения «по горизонтали».

**Вариант 10**

1. Этикет в деловой карьере. Шесть заповедей этики в деловой карьере.
2. Переговоры в деятельности бизнесмена. Технология и этика ведения переговоров.

**Другие формы текущего контроля**

*Примерные вопросы для текущего контроля*

1. Каковы особенности этики как науки?
2. Каковы основные этапы развития этики?
3. Что такое «мораль» и «нравственность»?
4. В чем заключается основные функции «морали»?
5. В чем заключается предмет профессиональной этики?
6. Назовите основные категории профессиональной этики.
7. Какова структура и свойства профессиональной этики?
8. Какова роль этикетных норм в системе служебной этики?
9. Каковы основные нормы и требования деловой этики?
10. Дайте определение делового общения, назовите его функции
11. Какова структура общения?
12. Что такое коммуникативные барьеры?
13. Какова роль восприятия в процессе общения?
14. Охарактеризуйте общение как взаимодействие партнеров.
15. Назовите особенности общения в социально-культурной сфере.
16. Охарактеризуйте речевые средства убеждения партнера.
17. Охарактеризуйте подходы к природе и сущности конфликта.
18. Назовите причины и виды конфликтов в деловой сфере.
19. Какие стили поведения в конфликте вам известны?
20. Как можно управлять конфликтом?
21. Что такое корпоративная этика?
22. Каковы средства предотвращения конфликтов?
23. Какова роль руководителя трудового коллектива в конфликте?
24. Основные принципы и правила делового этикета.
25. Правила вербального этикета.
26. Правила общения по телефону.
27. Правила деловой переписки.
28. Какова роль переговоров в деятельности бизнесмена?
29. Что представляет собой невербалистика?
30. Каковы функции визитной карточки в деловом мире?
31. Какие виды деловых приемов вы знаете?
32. Что представляет собой деловой подарок?

**Экзамен**

*Вопросы к экзамену по дисциплине:*

1. Роль дисциплины «Профессиональная этика и этикет» в общегуманитарной и профессиональной подготовки специалиста социально-культурно сервиса и туризма.
2. История формирования профессиональной этики и этикета.

3

1. Этика взаимоотношений с клиентом (в рамках цикла профессионального туризма и гостеприимства).
2. Деловое общение как социально психологический феномен.
3. Профессиональная этика. Понятия и принципы, лежащие в ее основе.
4. Нравственно общественный смысл профессии специалиста СКСиТ.
5. Профессиональная этика в рамках различных сфер трудовой деятельности.
6. Принципы коллективизма, гуманизма, справедливости в рамках сферы туризма и гостеприимства.
7. Корпоративная культура.
8. Деловой этикет: история и современность (сравнить).
9. Профессиональная этика партнерских взаимоотношений.
10. Управленческая этика. Типы руководителей. Стили руководства.
11. Этикет в межличностном общении.
12. Этикет и мода.
13. Речевой официальный этикет. Нормы этикета при письменном общении.
14. Человеческое достоинство и деньги в современном мире.
15. Нравственные ценности россиян и представителей зарубежных культурных традиций, возможен ли диалог.
16. Молодежная мода и требования современного этикета.
17. Этика и политика.
18. Имидж и принципы его формирования.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература**

1. Голубева, Г. А. Этика [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Голубева. - М. : Альфа-Пресс,

2011. - 364 с. (5 экз.)

1. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет [Текст] : учеб. пособ./ С. В. Дусенко.

- М. : Академия, 2011. - 222 с. (12 экз.)

1. Егоров, П. А. Основы этики и эстетики [Текст] : учеб. пособ. / П. А. Егоров, В. Н. Руднев. - 3-е изд., перераб. - М. : Кнорус, 2012. - 220 с. (13 экз.)
2. Психология и этика делового общения [Текст] : учеб.для студ.вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2010. - 408 с. (11 экз.)
3. Скворцов, А. А. Этика [Текст] : учеб. для студ. учрежд. СПО / А. А. Скворцов; под общ. ред. А. А. Гусейнова. - М. : Юрайт, 2011. - 306 с. (5 экз.)
4. Этика деловых отношений [Текст] : учеб. для студ. учрежд. СПО/ В. К. Борисов [и

др.]. - М. : Форум ; М. : ИНФРА, 2010. - 175 с. (10 экз.)

**Дополнительная литература**

1. Гольдин, В. Е. Этикет и речь [Текст] / В. Е. Гольдин. - 3-е изд., доп. - М. :

ЛИБРОКОМ, 2009. - 115 с. (3 экз.)

1. Губин, В. Д. Основы этики [Текст] : учеб. пособ. / В. Д. Губин, Е. Н. Некрасова ; РАН; МПСИ. - 2-е изд., испр. и доп. - М. ; Воронеж : [б. и.], 2010. - 366 с. (2 экз.)
2. Гусейнов, А. А. Этика [Текст] : учеб. для студентов вузов / А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян. - М. : Гардарики, 2007. - 470 с. (10 экз.)
3. Де Джордж, Р. Т. Этика бизнеса [Мультимедиа] : учеб. курс для колледжей и ун-тов / Р. Т. Де Джордж. - М. : Равновесие, 2005. - 1 эл. опт. диск. – 1 экз.
4. Егоршин, А. П. Этика деловых отношений [Текст] : учеб. пособ. / А. П. Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. - Нижний Новгород : [б. и.], 2005. - 407 с. (3 экз.)
5. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] : учеб.пособ. / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2011. - 303 с. (4 экз.)
6. Лобанов, А. А. Основы профессионально-педагогического общения [Текст] : учеб. пособ. / А. А. Лобанов. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2004. - 192 с. (6 экз.)

4

1. Лукаш, Е. Ю. Профессиональная этика: искусство общения с людьми [Текст] : учеб. пособие / Е.Ю. Лукаш. - Владивосток : ВГУЭС, 2002. - 224 с. (1 экз.)
2. Мурашов, А. А. Профессиональное общение: воздействие, взаимодействие, успех (Общая риторика в компактном изложении) [Текст] / А.А. Мурашов. - М. : Пед. об-во России, 2000. - 96 с. (5 экз.)
3. Общий этикет [Электронный ресурс] : электрон. энцикл. - М. : Новый диск : Хорошая погода, Б.г. - 1 эл. опт. диск. – 1 экз. Соколова, В. В. Культура речи и культура общения [Текст] / В.В. Соколова. - М. : Просвещение, 1995. - 192 с. (26 экз.)
4. Столяренко, Л. Д. Психология и этика деловых отношений [Текст] : учеб. пособ./ Л.Д. Столяренко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д : Феникс, 2003. - 512 с. (1 экз.)
5. Уткин, Э. А. Этика бизнеса [Текст] : учебник для вузов / Э.А. Уткин. - М. : Зерцало,

1998. - 256 с. (2 экз.)

1. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения [Текст] : учебник для начального проф. образования; учеб. пособие для сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2005. - 160 с. (2 экз.)

Этикет [Видеозапись] : научно-популярная литература. - М. : ПБОЮЛ Лишбергов В.Б.,

2003. - 2 вк. – 1 экз.

**Собственные учебные пособия** (нет)

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. www.ethics.ru
2. http://window.edu.ru/library
3. http://vivbass.narod.ru/vivbass.narod2/PROFESSIONALNAYA\_JETIKA\_I\_JETIKET.htm

Ведущий преподаватель к.п.н., доцент, доцент кафедры О.В. Леонтьева

Заведующий кафедрой к.п.н., доцент, доцент кафедры М.И. Мелихова

5