

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

Факультет *Социологический*

Кафедра *Социокультурного туризма*

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
для студентов заочной формы обучения
(с полным сроком обучения)

по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»
наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки (специальности) 43.03.02 - Туризм
код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 6 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – тестовые задания (3 семестр),
реферат (4 семестр), устные ответы на практических занятиях.

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре – зачёт в 3 семестре,
экзамен в 4 семестре.

Краткое содержание курса

Семестр 3:

- Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры.
- Тема 2. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали.
- Тема 3. Этика туристской деятельности.
- Тема 4. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента.
- Тема 5. Этика сферы бизнеса и предпринимательства.
- Тема 6. Служебная этика. Этика руководителя.
- Тема 7. Этика подчиненных.
- Тема 8. Этика конфликтов в деловом общении.

Семестр 4:

- Тема 9. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного туризма.
- Тема 10. Этикет невербального общения в профессиональной деятельности.
- Тема 11. Этикет делового стиля.
- Тема 12. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий.
- Тема 13. Этикет работы с современными средствами связи.
- Тема 14. Этикет организации и проведения различных форм делового общения.

Методические рекомендации для студентов

Целью дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является изучение особенностей и сущности коммуникаций в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, а также приобретение навыков использования и применения полученных знаний в практической деятельности специалистов сферы социокультурного туризма.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Во время сессии необходимо посещать лекции, готовиться к семинарским занятиям, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала.

В результате изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» студент должен освоить основные принципы формирования системы межличностного делового общения, содержание профессиональной этики и современного этикета, процедуры и правила корпоративной организации туристских услуг.

Семестр 3 Форма текущего контроля

Тестовые задания

Проводятся во время экзаменационной сессии, с использованием информационных технологий или бумажных носителей. Преподаватель заранее должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные правовые акты и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому студенту отводится на тестирование 30 минут, по 2 минуты на каждое задание. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы. При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Примерные тестовые задания:

1. Этика общения отражает:
 - а) природные особенности, индивидуальность партнера;
 - б) корыстные, эгоистические интересы личности;
 - в) уровень нравственной культуры личности;
 - г) социальный статус личности в обществе.
2. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:
 - а) деловитость;
 - б) честность;
 - в) конструктивность;
 - г) предприимчивость.
3. Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба:
 - а) делового;
 - б) речевого;
 - в) общегражданского.
4. Согласно этическим нормам не следует представлять:
 - а) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
 - б) женщину – мужчине;
 - в) одного сотрудника - группе сотрудников.
5. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:
 - а) вашего секретаря;
 - б) рядового сотрудника;
 - в) уборщицу вашей организации;
 - г) любого, кого встретите;
 - д) руководителя вышестоящей структуры.
6. Укажите, что недопустимо за столом:
 - а) вилку и ложку следует держать пальцами, а не ладонью;
 - б) локти на стол не кладут;
 - в) на деловых приемах чокаться не принято;
 - г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми.
7. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?
 - а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
 - б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
 - в) совещание должно начаться вовремя независимо ни от чего.
8. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
 - а) женщина первая протягивает руку для рукопожатия;

- б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
 - в) мужчина уступает женщине дорогу;
 - г) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль.
9. Выберите правильную схему написания делового письма:
- а) интерес – внимание – действие – просьба;
 - б) просьба – интерес – внимание – действие;
 - в) внимание – интерес – просьба – действие;
 - г) внимание – действие – просьба – интерес.
10. Укажите вербальное средство общения:
- а) кивок головой;
 - б) взмах руки;
 - в) «Добрый день!»;
 - г) поклон.
11. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:
- а) дисциплина;
 - б) социально-психологический климат;
 - в) этический кодекс;
 - г) корпоративная культура.
12. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:
- а) нравственность;
 - б) мораль;
 - в) деловое общение;
 - г) культура поведения.
13. Укажите характерный признак делового общения:
- а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
 - б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
 - в) цель общения может быть неосознаваемой;
 - г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику).
14. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:
- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
 - б) определяется использованием невербальных средств;
 - в) определяется соблюдением речевого этикета;
 - г) определяется служебными и социальными статусами людей.
15. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:
- а) справедливость, равенство;
 - б) активность, пассивность;
 - в) корректность, обходительность;
 - г) нет правильного ответа.

Семестр 4 Форма текущего контроля

Реферат

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа

определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Тематика рефератов не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы.

Требования к написанию реферата

Реферат должен иметь объем не менее 10 стр. формата А4 и представлен в печатном виде.

Оформление: титульный лист в соответствии с ГОСТом; содержание с указанием страниц разделов включает следующие части:

1. Введение
2. Основная часть структурно должна иметь две главы с обязательным названием каждой из них, причем каждая глава может подразделяться на несколько подпунктов
3. Заключение
4. Список литературы

Во введении студент должен самостоятельно сформулировать цели и задачи реферата, раскрыть актуальность темы и показать ее значимость для социокультурного туризма.

В основной части студент должен последовательно рассмотреть основные проблемы, составляющие сущность темы и показать навыки самостоятельной работы с литературой. Главное требование – это анализ различных точек зрения на проблему этики или этикета и умение делать выводы по поставленным вопросам. Желательно в заключение основной части высказать свою точку зрения по теме.

В заключение студент обобщенно дает резюме в соответствии с поставленными целями и задачами реферата и показывает возможность и перспективы использования теоретических наработок в практической деятельности специалиста СКТ.

Список источников по литературе должен составлять не менее 5 наименований, включая материалы периодики и Интернет-ресурсы. Категорически недопустимо переписывание текстов из учебников или копирование готовых рефератов. Стиль изложения должен быть адаптирован под индивидуальные способности и возможности конкретного студента.

Реферат по данной дисциплине может быть представлен по одной из следующих тем:

1. Проблема происхождения нравственности.
2. Стереотипы, их роль в процессе общения.
3. Самоподача в процессе профессионального общения.
4. Проблема точности восприятия в процессе общения.
5. Способы влияния на партнера в профессиональном общении
6. Организация пространства общения.
7. Проблема интерпретации невербальных средств общения.
8. Речевые способы воздействия на партнера.
9. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
10. Основные принципы формирования внутрифирменной рекламы
11. Этические принципы профессиональной деятельности.
12. Деловая беседа как форма делового общения.
13. Переговоры как форма делового общения.
14. Культура деловых споров и дискуссий.
15. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
16. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
17. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.

18. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
19. Телефонный разговор: правила и нормы.
20. Деловой подарок.
21. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
22. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
23. Деловое общение в европейских странах (по выбору).
24. Особенности делового общения в арабских странах (по выбору)
25. Проблемы этики бизнеса и делового общения в России.

Рефераты, не отвечающие требованиям, имеющие ошибки в содержании и оформлении, а также рефераты, взятые из Интернета, не принимаются к защите.

Форма промежуточного контроля Зачёт (семестр 3)

Зачёт проводится в устной форме.

Вопросы к зачёту

1. Задачи и структура этики и этикета.
2. Виды прикладной этики.
3. Основные категории этики (добро, зло, долг, совесть, честь, достоинство).
4. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали.
5. Основные категории (нормативы) профессиональной этики.
6. Основные нормы и принципы профессиональной этики и этикета.
7. Профессионально-этические категории.
8. Профессионально-этические принципы.
9. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента.
10. Понятия управленческой и служебной этики.
11. Стили руководства.
12. Виды слушания (направленное, критическое, рефлексивное, нерефлексивное).
13. Виды ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание.
14. Типичные ошибки слушания.
15. Сущность и причины конфликта.
16. Классификация конфликтов.
17. Структура конфликта.
18. Этапы и фазы развития конфликта.
19. Стратегии поведения и выхода из конфликта.
20. Требования к грамотной и культурной речи.
21. Обстановка общения и этикетные формулы.
22. Правила приветствия в деловой сфере.

Экзамен (семестр 4)

Экзамен проводится в устной форме. По окончании семестра по данной дисциплине студенты заочной формы обучения сдают экзамен по экзаменационным билетам. Экзаменационный билет включает 2 вопроса.

Вопросы к экзамену

1. Понятия «этика», «мораль», «нравственность», «этикет». Чем отличается «этика» от «морали» и «мораль» от «нравственности»?
2. Происхождение терминов «этика», «этикет».
3. Структура этики.
4. Фундаментальные категории этики.
5. Основные характеристики категорий этики «долг», «совесть», «честь», «достоинство».

6. Понятия профессиональной этики и профессиональной морали и в чем их отличие?
7. Специфические категории профессиональной этики.
8. Основные функции этического кодекса.
9. Виды этических кодексов. Структура этических кодексов.
10. Этика туристской деятельности.
11. Система профессионально-этических представлений в туристской деятельности.
12. Профессионально-этические категории.
13. Профессионально-этические принципы.
14. Профессионально-этические нормы, регламентирующие сферу туристской деятельности.
15. Нравственный портрет идеального специалиста в сфере туристских коммуникаций.
16. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента.
17. Пути формирования приветливости, спокойствия, вежливости.
18. Понятие об управленческой этике.
19. Стили руководства.
20. Виды слушания (направленное, эмпатическое, рефлексивное, нерефлексивное).
21. Аттракция, приемы формирования аттракции.
22. Понятие о субординации, закон субординации.
23. Понятие конфликта. Причины конфликтов.
24. Структура конфликта (основные и неосновные элементы).
25. Основные этапы и фазы развития.
26. Классификация конфликтов.
27. Формы завершения конфликта.
28. Способы конструктивного разрешения конфликтов (стратегии выхода из конфликтов).
29. Система этических норм речевого общения.
30. Основные требования к культуре деловой речи.
31. Вербальные и невербальные средства общения.
32. Экстралингвистические средства общения.
33. Характеристика пространственных зон при общении.
34. Культура одежды и манеры делового мужчины.
35. Одежда и внешний облик деловой женщины.
36. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.
37. Формы делового общения.
38. Этикет работы с современными средствами связи.
39. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий.
40. Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров.

Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013 Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие / С.В. Дусенко. - Москва : Академия, 2011. - 224с.
2. Егоров П.А. Основы этики и эстетики : учеб. пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - 3-е изд., перераб. - Москва : Кнорус, 2012. - 224 с.

3. Еремкина Т.В. Деловой этикет : учеб. пособие / Т.В. Еремкина. - Чита : Экспресс-изд-во, 2013. - 204 с.
4. Скворцов А.А. Этика : учебник / А.А. Скворцов. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 310.

7.2. Дополнительная литература

1. Золотухина-Аболина Е.В. Этика : учеб. пособие / Е.В. Золотухина-Аболина. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. - 524 с.
2. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2011. - 304 с.
3. Медведева Г.П. Деловая культура : учебник / Г.П. Медведева. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2011. - 272 с.
4. Скворцов А.А. Этика : Учебник и практикум / А.А. Скворцов. - 3-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2015. - 322.
5. Усов В.В. Деловой этикет : учеб. пособие / В.В. Усов. - 5-е изд., стер. - Москва : Академия, 2011. - 400 с.
6. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов [и др.]. - Москва : Форум : ИНФРА, 2010. - 176 с.

7.3. Собственная литература

1. Духовно-нравственные основы воспитания культурной элиты общества : моногр. / Антонова Елена Евгеньевна [и др.] ; под ред. А.В. Роговой. - Чита : ЗабГУ, 2013. - 303 с.
2. Казарян И.Р. Этика и культура управления : учеб. пособие / И.Р. Казарян, Л.А. Скворцова. - Чита : РНИУМЛ ЗабГУ, 2013. - 181 с.
3. Современный этикет : учеб.-метод. пособие / сост. С.Б. Судьина. - Чита : ЗабГУ, 2013. - 45 с.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Деловой туристический портал. Режим доступа: <http://www.btp.ru>
2. Ежедневная электронная газета RATA-news. Режим доступа: <http://www.ratanews.ru/>
3. Журнал «Турбизнес». Режим доступа: <http://www.tourbus.ru/>
4. Официальный сайт Ассоциации Туроператоров России. Режим доступа: <http://www.atorus.ru>
5. Официальный сайт Всемирной Туристской Организации. Режим доступа: <http://www.unwto.org.ru>
6. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Режим доступа: <http://www.rata.ru>
7. Российский туризм. Режим доступа: <http://www.tourism.ru>
8. Туристические серверы. Режимы доступа: www.tours.ru; <http://www.100dorog.ru>; <http://www.tarantas.ru>; <http://www.turgid.ru>; <http://www.tours.e-burg.ru>; <http://www.tourism.mobile.ru> и другие серверы.
9. Туристская информационная система. Режим доступа: <http://www.tos.ru>
10. Туристический еженедельник Инфо-СИТИ. Режим доступа: <http://www.infocity.ru>
11. Федеральное агентство по туризму. Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>

Канд. филос. н., доцент каф. СКТ

_____ Титова М.П.
подпись

Заведующий кафедрой СКТ

_____ Крылова Е.В.
подпись