
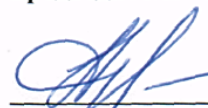


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

РЕКОМЕНДОВАНО
К УТВЕРЖДЕНИЮ:
Декан, председатель совета
факультета ФТД и СЭ

 С.Г. Мурадалиев
подпись ФИО
«09» 09 2018г.

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
председатель методического совета

 Н.С. Суракатов
подпись ФИО
«09» 09 2018г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЬ)

Дисциплина **Б1. Б. 12 Профессиональная этика и этикет**
по направления 43.03.01 – «Сервис»
профиль «Социокультурный сервис»
факультет ФТД и СЭ
кафедра Психологии и социально-культурного сервиса
Квалификация выпускника (степень) бакалавр
Форма обучения очная, курс 3 семестр (ы) 6
Всего трудоемкость в зачетных единицах (часах) 108 (3 ЗЕТ):
лекции 34 (час); практические (семинарские) занятия 34 (час);
лабораторные занятия - (час); самостоятельная работа 40 (час);
экзамен -; зачет 6
курсовой проект (работа, РГР) - (семестр).

Зав. кафедрой ПиСКС  Сулаева Ж.А.
Начальник УО  Магомаева Э.В.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению 43.03.01 – Сервис профиль подготовки «Социокультурный сервис». Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры от 12.09.18года, протокол № 1.

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)




Подпись ФИО

Сулаева Ж.А.

ОДОБРЕНО:

Методической комиссией
по укрупненной группе
специальностей (направлений)
43.00.00 – «Сервис и туризм»



подпись

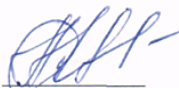
ФИО

Девришбеков Н.Р.

12.09.2018 г.

АВТОР(Ы) ПРОГРАММЫ:

Курбанова А.Д.
к.э.н., доцент каф.ЛиСКС
уч.степень, ученое звание



подпись

ФИО

1. Цель освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»

Целью преподавания дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является подготовка специалистов, владеющих знаниями об этике своей профессии, этике сферы бизнеса и рекламы, управленческой этике, типах партнерских отношений специалистов в сфере сервиса и умеющих их использовать в практической деятельности. А также дать студентам теоретические знания в области профессиональной этики и этикета; помочь студентам освоить этические требования к профессиональному поведению и овладеть деловой этикой и этикетом, приобретение студентами систематизированных знаний нравственных основ профессиональной деятельности, умение использовать эти знания в практике будущего профессионального общения.

Цель дисциплины - состоит в обеспечении овладения слушателями основами современных этических знаний, формирование у студентов соответствующих современному уровню гуманитарного знания представлений о предмете этики, выработка навыков всесторонней и взвешенной оценки этических идей, рост осведомленности о возникновении и развитии моральной жизни общества, выработка представлений о наиболее общих понятиях, требованиях и ценностях морали, формирование понятия этичности служебного поведения и поступков, повышение результативности участия в моральном воспитании, совершенствование самовоспитания.

Задачи изложения и изучения дисциплины:

- понимание предмета, принципов, категорий профессиональной этики;
- усвоение и систематизация основных знаний об этике как науке и явлении духовной культуры;
- развитие представлений о профессиональной культуре специалиста в сфере сервиса;
- углубление знаний о нормативных образцах личности, этике в сфере сервиса, этике сферы бизнеса и рекламы;
- ориентация в вопросах управленческой этики, типах партнерских отношений специалистов в сфере сервиса;
- изучение бизнес-этикета и овладение навыками этикетного общения;
- приобретение умений организовывать и проводить официальные мероприятия;
- знание этических принципов, правил и норм поведения в высшем учебном заведении.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Программа рассчитана на подготовку специалиста в системе ступенчатого образования, носит комплексный характер и предполагает изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет» совместно с такими учебными дисциплинами, как: «Философией», «Основами сервиса». При освоении данной дисциплины необходимы как предшествующие знания дисциплин «Этика», «Речевая коммуникация».

Курс «Профессиональная этика и этикет» во взаимодействии с другими гуманитарными, социально-экономическими и общепрофессиональными дисциплинами призван обеспечить подготовку будущих специалистов, отвечающих как современным квалификационным требованиям, так и требованиям интеллектуальной, общекультурной и гуманитарной подготовки.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) «Профессиональная этика и этикет»

В результате освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

общекультурными компетенциями (ОК):

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

общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

профессиональными компетенциями (ПК):

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4).

Знать:

- основные понятия этики как науки и явления духовной культуры; особенности формирования нравственного поведения; нормативные образцы личности; виды этики;

- основные нормы и принципы этики бизнеса и деловых отношений; компоненты деловой репутации компании и компоненты социальной ответственности компании; структуру этических кодексов; проблемы этики международного и российского бизнеса; правовой и нравственный аспект этики бизнеса; содержание и особенности профессиональной этики персонала в области социально-культурного сервиса;

Уметь:

- применять в своей практической деятельности нормы и принципы этики бизнеса и деловых отношений (корпоративной, управленческой этики, этики сферы предпринимательства, этики партнерских отношений, отношений с потребителями и пр.); осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным согласно нормам и принципам профессиональной этики; - анализировать и хорошо разбираться в возникающих в процессе управленческих действий и исполнения служебных обязанностей морально-нравственных коллизиях и конфликтных ситуациях; избегать конфликтных ситуаций и разрешать их в случае возникновения;

-находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;

Владеть:

- методами (способами) устранения возможных негативных последствий результатов своего труда для общества в целом с использованием норм и принципов профессиональной этики; навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных норм, социальных стандартов;

- навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса;

- технологиями выбора деловых партнеров, проведения с ними деловых переговоров; приемами и навыками поддержания партнерских отношений;
- навыками работы в коллективе и кооперации с коллегами, организационно-управленческой работы с малыми коллективами; работы в команде и самостоятельно согласно нормам и принципам профессиональной этики.

4. Структура и содержание дисциплины. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы - 108 часов, в том числе лекционных – 34 часов, практических – 34 часов, СРС - 40 часов; форма отчетности: 6 семестр - зачет.

4.1.Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины. Тема лекции и вопросы	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего* контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				ЛК	ПЗ	ЛР	СР	
1	ТЕМА 1. Основные категории этики общения. 1. Теория этики общения: этические принципы, ценности, нормы. 2. Понятие деловой этикет в современном обществе. 3. Формы регулирования поведения человека и значение теории общения. 4. Деловое управленческое общение и её этическая нагрузка.	6	1	2	2			Входной контроль
2	ТЕМА 2. Особенности и механизмы взаимодействия в процессе общения 1. Общение как процесс социальной потребности. 2. Характерные особенности и механизмы общения. 3. Значение современных коммуникаций связи для интерактивного общения. 4. Основные приемы управления вниманием.		2	2	2			
3	ТЕМА 3. Формы общения, культура и этические нормы в профессиональной деятельности экономиста 1. Деловые качества экономиста в профессиональной деятельности. 2. Влияние личностных качеств на общение. 3. Диалоговая форма общения. 4. Групповые формы делового общения. Общение по телефону.		3	2	2			
4	ТЕМА 4. Речевая культура этики общения 1. Культура и художественная выразительность языка 2. Особенности речевой коммуникации в деловом общении. Профессиональная речь и её мотивация.		4	2	2			

	3. Правильное произношение и предметная терминология на пути к эффективному речевому общению.
5	ТЕМА 5. Деловая риторика и методы управленческого диалога 1. Основы деловой риторики. 2. Методы управленческого диалога. 3. Тактика и техника убеждения. 4. Ведение деловой полемики.
6	ТЕМА 6. Культура проведения профессиональных деловых переговоров 1. Моральный кодекс переговоров. 2. Международный этикет деловых встреч и ее национальные оттенки. 3. Классификация и алгоритм ведения деловых переговоров. 4. Формирование переговорного процесса.
7	ТЕМА 7. Особенности управления конфликтами в деловом общении 1. Конфликты: сущность понятия, виды, типы и причины их возникновения. 2. Спор и культура спора. 3. Стратегия преодоления конфликтов. 4. Формы производственных конфликтов.
8	ТЕМА 8. Этикет деловой переписки 1. Современное значение деловой переписки и основные требования к деловому письму. 2. Форма делового письма и их стандартные международные стили. 3. Составные части делового письма.
9	ТЕМА 9. Этика специалиста в сфере социально-культурного сервиса туризма 1. Основные принципы и нормы профессиональной этики. 2. Кодекс профессиональной этики работников социально-культурного сервиса и туризма. 3. Профессиональные и корпоративные этические кодексы
10	ТЕМА 10. Эстетическое отношение и его роль в деловом взаимопонимании. 1. Эстетское и эстетическое в культуре современного профессионала.

5	2	2			Аттестационная контрольная работа №1
6	2	2			
7	2	2			
8	2	2			
9	2	2			
10	2	2			Аттестационная контрольная работа №2

	2. Роль искусства в формировании эстетического отношения, гармонизации деловых отношений и в развитии СКС. 3. Эстетика и этикет.
11	ТЕМА 11.Этикет. Мировой этикет: его история, основные виды, правила и роль в деловом общении. 1. Этикет как социальное явление. 2. Этикет как многофакторный феномен: сущностный элемент культуры. 3. Форма (этическая и эстетическая) социального общения. 4. Форма ценностного сознания. 5. Функция этикета. 6. Задачи этикета. 7. Этикет как знак групповой (клановой, сословной, корпоративной) идентичности.
12	ТЕМА 12.Этикет в странах древней цивилизации. 1. Демократичность современного этикета, его правовой, нравственный и эстетические аспекты. 2. Основные виды и правила современного этикета.
13	ТЕМА 13.Деловой этикет, его специфика и значение в бизнесе услуг. 1. Деловой этикет - новый вид этикета, востребованный рыночной экономикой и условиями развития современной цивилизации. 2. Структурные элементы делового этикета: нормы светского и служебного этикета, а также - этноэтикета. 3. Функции этикета в деловом взаимодействии. 4. Роль этики в сфере сервиса.
14	ТЕМА 14.Культура одежды делового человека. 1. Правильный выбор модели поведения. 2. Культура внешности делового человека - необходимая составляющая этикетных ситуаций общения.
15	ТЕМА 15.Протокольные мероприятия. 1. Обусловленность костюма

11	2	2			
12	2	2			
13	2	2			
14	2	2			
15	2	2			Аттестационная контрольная работа №3

	<p>спецификой деловых и протокольных ситуаций.</p> <p>2. Основные требования к костюму мужчины и женщины. Главное правило элегантности.</p> <p>3. Понятие имиджа: культура одежды, умение вести себя, хорошие манеры, культура речи - профессиональное достоинство.</p>						
16	<p>ТЕМА 16. Управленческая этика.</p> <p>1. Управленческая этика как воплощение специфики и целостности всех оснований и форм делового общения.</p> <p>2. Смысл и назначение управленческой этики в сфере бизнеса.</p> <p>3. Основные стили руководства.</p> <p>4. Правила эффективного управления.</p> <p>5. Особенности управленческой этики в сфере социально-культурного сервиса и туризма.</p>	16	2	2			
17	<p>ТЕМА 17. Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервису.</p> <p>1. Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису как процесс.</p> <p>2. Проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально – нравственным условиям.</p>	17	2	2			
ИТОГО			34	34		40	зачет

4.2. Содержание практических занятий

№ п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование практических занятий	Количество часов	Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
1	2	3	4	5
1	1	<p>ТЕМА 1. Основные категории этики общения.</p> <p>1. Теория этики общения: этические принципы, ценности, нормы.</p> <p>2. Понятие деловой этикет в современном обществе.</p> <p>3. Формы регулирования поведения человека и значение теории общения.</p> <p>4. Деловое управленческое общение и её этическая нагрузка.</p>	2	Основная лит-ра: № 6,7
2	2	<p>ТЕМА 2. Особенности и механизмы взаимодействия в процессе общения</p> <p>1. Общение как процесс социальной потребности.</p> <p>2. Характерные особенности и механизмы общения.</p> <p>3. Значение современных коммуникаций связи для интерактивного общения.</p> <p>4. Основные приемы управления внимания.</p>	2	Основная лит-ра: № 2
3	3	<p>ТЕМА 3. Формы общения, культура и этические нормы в профессиональной деятельности экономиста</p> <p>1. Деловые качества экономиста в профессиональной деятельности.</p> <p>2. Влияние личностных качеств на общение.</p> <p>3. Диалоговая форма общения.</p> <p>4. Групповые формы делового общения. Общение по телефону.</p>	2	Дополнительная лит-ра: № 10,12
4	4	<p>ТЕМА 4. Речевая культура этики общения</p> <p>1. Культура и художественная выразительность языка</p> <p>2. Особенности речевой коммуникации в деловом общении. Профессиональная речь и её мотивация.</p> <p>3. Правильное произношение и</p>	2	Основная лит-ра: № 6,7

		предметная терминология на пути к эффективному речевому общению.		
5	5	ТЕМА 5. Деловая риторика и методы управленческого диалога 1. Основы деловой риторики. 2. Методы управленческого диалога. 3. Тактика и техника убеждения. 4. Ведение деловой полемики.	2	Основная лит-ра: № 4
6	6	ТЕМА 6. Культура проведения профессиональных деловых переговоров 1. Моральный кодекс переговоров. 2. Международный этикет деловых встреч и ее национальные оттенки. 3. Классификация и алгоритм ведения деловых переговоров. 4. Формирование переговорного процесса.	2	Основная лит-ра: № 7
7	7	ТЕМА 7. Особенности управления конфликтами в деловом общении 1. Конфликты: сущность понятия, виды, типы и причины их возникновения. 2. Спор и культура спора. 3. Стратегия преодоления конфликтов. 4. Формы производственных конфликтов.	2	Дополнительная лит-ра: № 11
8	8	ТЕМА 8.Этикет деловой переписки 1. Современное значение деловой переписки и основные требования к деловому письму. 2. Форма делового письма и их стандартные международные стили. 3. Составные части делового письма.	2	Основная лит-ра: № 6,7
9	9	ТЕМА 9.Этика специалиста в сфере социально-культурного сервиса туризма 1. Основные принципы и нормы профессиональной этики. 2. Кодекс профессиональной этики работников социально-культурного сервиса и туризма. 3. Профессиональные и корпоративные этические кодексы	2	Основная лит-ра: № 6,7
10	10	ТЕМА 10.Эстетическое отношение и его роль в деловом взаимопонимании. 1. Эстетское и эстетическое в культуре современного профессионала. 2. Роль искусства в формировании	2	Основная лит-ра: № 2

		эстетического отношения, гармонизации деловых отношений и в развитии СКС. 3. Эстетика и этикет.		
11	11	ТЕМА 11.Этикет. Мировой этикет: его история, основные виды, правила и роль в деловом общении. 1. Этикет как социальное явление. 2. Этикет как многофакторный феномен: сущностный элемент культуры. 3. Форма (этическая и эстетическая) социального общения. 4. Форма ценностного сознания. 5. Функция этикета. 6. Задачи этикета. 7. Этикет как знак групповой (клановой, сословной, корпоративной) идентичности.	2	Дополнительная лит-ра: № 10,12
12	12	ТЕМА 12.Этикет в странах древней цивилизации. 1. Демократичность современного этикета, его правовой, нравственный и эстетические аспекты. 2. Основные виды и правила современного этикета.	2	Основная лит-ра: № 6,7
13	13	ТЕМА 13.Деловой этикет, его специфика и значение в бизнесе услуг. 1. Деловой этикет - новый вид этикета, востребованный рыночной экономикой и условиями развития современной цивилизации. 2. Структурные элементы делового этикета: нормы светского и служебного этикета, а также - этноэтикета. 3. Функции этикета в деловом взаимодействии. 4. Роль этики в сфере сервиса.	2	Основная лит-ра: № 4
14	14	ТЕМА 14.Культура одежды делового человека. 1. Правильный выбор модели поведения. 2. Культура внешности делового человека - необходимая составляющая этикетных ситуаций общения.	2	Основная лит-ра: № 7
15	15	ТЕМА 15.Протокольные мероприятия. 1. Обусловленность костюма спецификой деловых и протокольных	2	Дополнительная лит-ра: № 11

		<p>ситуаций.</p> <p>2. Основные требования к костюму мужчины и женщины. Главное правило элегантности.</p> <p>3. Понятие имиджа: культура одежды, умение вести себя, хорошие манеры, культура речи - профессиональное достоинство.</p>		
16	16	<p>ТЕМА 16. Управленческая этика.</p> <p>1. Управленческая этика как воплощение специфики и целостности всех оснований и форм делового общения.</p> <p>2. Смысл и назначение управленческой этики в сфере бизнеса.</p> <p>3. Основные стили руководства.</p> <p>4. Правила эффективного управления.</p> <p>5. Особенности управленческой этики в сфере социально-культурного сервиса и туризма.</p>	2	Основная лит-ра: № 6,7
17	17	<p>ТЕМА 17. Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервису.</p> <p>1. Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису как процесс.</p> <p>2. Проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально – нравственным условиям.</p>	2	Основная лит-ра: № 2
	ИТОГО		34	

4.3. Тематика для самостоятельной работы студента

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины	Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
1	2	3	4	5
1	Основные категории этики общения. Формы регулирования поведения человека и значение теории общения. Деловое управленческое общение и её этическая нагрузка.	3	Дополнит. лит-ра: №10,11	Письменный и устный опрос на практическом занятии
2	Особенности и механизмы взаимодействия в процессе общения Значение современных коммуникаций связи для интерактивного общения. Основные приемы управления внимания.	3	Дополнит. лит-ра: №8,9	Контрольные тесты
3	Формы общения, культура и этические нормы в профессиональной деятельности экономиста Диалоговая форма общения. Групповые формы делового общения. Общение по телефону.	3	Дополнит. лит-ра: №9, 12	Практическое занятие
4	Речевая культура этики общения Профессиональная речь и её мотивация. Правильное произношение и предметная терминология на пути к эффективному речевому общению.	3	Дополнит. лит-ра: №8,9	Доклад
5	Деловая риторика и методы управленческая диалога Тактика и техника убеждения. Ведение деловой полемики.	2	Дополнит. лит-ра: №12	Практическое занятие
6	Культура проведения профессиональных деловых переговоров Классификация и алгоритм ведения деловых переговоров. Формирование переговорного процесса.	3	Дополнит. лит-ра: №11,12	Доклад
7	Особенности управления	2	Дополнит. лит-	Реферат

	<p>конфликтами в деловом общении Стратегия преодоления конфликтов. Формы производственных конфликтов.</p>		ра: №9	
8	<p>Этикет деловой переписки Форма делового письма и их стандартные международные стили. Составные части делового письма.</p>	2	Дополнит. лит-ра: №11,12,10	Практическое занятие
9	<p>Эстетические основания делового общения. Красота как необходимый элемент или одно из оснований успеха в деловом общении. Изыскания сущности красоты, ее основных признаков и роли в жизни в истории эстетических учений.</p>	2	Дополнит. лит-ра: №12	Контрольная работа
10	<p>Эстетическое отношение и его роль в деловом взаимопонимании. Эстетское и эстетическое в культуре современного профессионала. Роль искусства в формировании эстетического отношения, гармонизации деловых отношений и в развитии СКС. Эстетика и этикет.</p>	2	Дополнит. лит-ра: №12	Контрольная работа
11	<p>Этикет. Мировой этикет: его история, основные виды, правила и роль в деловом общении. Этикет как социальное явление. Этикет как многофакторный феномен: сущностный элемент культуры. Форма (этическая и эстетическая) социального общения. Форма ценностного сознания. Функция этикета. Задачи этикета. Этикет как знак групповой (клановой, сословной, корпоративной) идентичности</p>	2	Дополнит. лит-ра: №10	Контр. работа
12	<p>Этикет в странах древней цивилизации. Демократичность современного этикета, его правовой, нравственный и эстетические</p>	2	Дополнит. лит-ра: №10,11	Контр. работа

	аспекты. Основные виды и правила современного этикета.			
13	Деловой этикет, его специфика и значение в бизнесе услуг. Деловой этикет - новый вид этикета, востребованный рыночной экономикой и условиями развития современной цивилизации. Структурные элементы делового этикета: нормы светского и служебного этикета, а также - этноэтикета. Функции этикета в деловом взаимодействии. Роль этики в сфере сервиса.	3	Основная. лит-ра: №1,2,3	Реферат
14	Культура одежды делового человека. Правильный выбор модели поведения. Культура внешности делового человека - необходимая составляющая этикетных ситуаций общения.	2	Дополнит. лит-ра: №8,9	Контр. работа
15	Протокольные мероприятия. Обусловленность костюма спецификой деловых и протокольных ситуаций. Основные требования к костюму мужчины и женщины. Главное правило элегантности. Понятие имиджа: культура одежды, умение вести себя, хорошие манеры, культура речи - профессиональное достоинство.	2	Дополнит. лит-ра: №9	Контр. работа
16	Управленческая этика. Управленческая этика как воплощение специфики и целостности всех оснований и форм делового общения. Смысл и назначение управленческой этики в сфере бизнеса. Основные стили руководства. Правила эффективного управления. Особенности управленческой этики в сфере социально-культурного сервиса и туризма.	2	Основная лит-ра: №2,4	Письменный и устный опрос
17	Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервису. Профессионально-нравственное становление специалиста по	2	Дополнит. лит-ра: №7,9	Контр. Работа

	сервису как процесс. Проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально-нравственным условиям.			
	Итого	40		

5. Образовательные технологии.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализации компетентностного подхода в процессе изучения дисциплины используются как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения: практические занятия, тренинг речевых умений, мозговой штурм, разбор конкретных ситуаций, коммуникативный эксперимент, коммуникативный тренинг, творческие задания для самостоятельной работы, информационно-коммуникационные технологии. А именно IT-методы, методы проблемного обучения, обучение на основе опыта, проектный метод, поисковый метод, исследовательский метод и т.д.

В рамках учебного курса предусматриваются встречи с представителями рекламных агентств и отделов, педагогов-риторов, экспертов и специалистов в области коммуникативистики, риторики и рекламы. А также мастер-классы в рекламных агентствах города Махачкалы, творческие задания с использованием опыта зарубежных и российских авторов в области развития рекламы.

В освоении данной дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- чтение лекций с использованием электронной доски и видеоматериалов;
- практические занятия дискуссионного характера, обмена мнениями, эвристическая беседа, диспут, работа в мини-группах,
- контрольные опросы и консультации;
- подготовка и обсуждение докладов и рефератов, научных статей;
- работа с интернет - ресурсами;
- тестирование по основным темам дисциплины.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Перечень заданий входного контроля студентов

1. Каковы особенности этики как науки?
2. Охарактеризуйте этическую проблематику.
3. Назовите основные этапы развития этики.
4. Обоснуйте взаимосвязь этики и философии.
5. Что такое «добро», «зло», «нравственность», «мораль» и т.д.?
6. Дайте определение общения, назовите его функции.
7. Какова структура общения?
8. Что такое коммуникативные барьеры?

9. Какова роль восприятия в процессе общения?
10. Охарактеризуйте общение как взаимодействие партнеров.
11. Назовите особенности общения в социальной сфере.
12. Охарактеризуйте речевые средства убеждения партнера.
13. Назовите барьеры речи и способы их преодоления.
14. Что представляет собой невербалистика?
15. Назовите территории и зоны общения.
16. Охарактеризуйте подходы к природе и сущности конфликта.
17. Назовите причины и виды конфликтов в деловой сфере.
18. Какова структура конфликта?
19. Назовите основные этапы динамики конфликта.
20. Какие стили поведения в конфликте вам известны?
21. Можно ли управлять конфликтом?
22. Что такое корпоративная этика?
23. Каковы средства предотвращения конфликтов?
24. Обозначьте механизм влияния культурных традиций на деловые контакты народов мира.
25. Сравните деловое общение в различных странах и выделите общее и особенное в них.
26. Что представляет собой современная ситуация в России с точки зрения этики делового общения?
27. Предложите свои варианты развития этики бизнеса в России.
28. Назовите основные принципы делового общения.
29. Каковы функции визитной карточки в деловом мире?
30. Какие виды деловых приемов вы знаете?
31. Что представляет собой деловой подарок?
32. Вспомните основные правила делового застолья.

Перечень заданий текущих контрольных работ

Контрольная работа 1

Вариант 1

1. Формы регулирования поведения человека и значение теории общения.
2. Теория этики общения: этические принципы, ценности, нормы.
3. Теория этики общения: этические принципы, ценности, нормы.

Вариант 2

1. Общение, как процесс социальной потребности.
2. Характерные особенности и механизмы общения.
3. Деловое управленческое общение и её этическая нагрузка.

Контрольная работа 2

Вариант 1

1. Влияние личностных качеств на общение
2. Диалоговая форма общения

3. Деловые качества экономиста в профессиональной деятельности

Вариант 2

1. Групповые формы делового общения
2. Общение по телефону
3. Культура и художественная выразительность языка

Контрольная работа 3

Вариант 1

1. Правильное произношение и предметная терминология на пути к эффективному речевому общению.
2. Международный этикет деловых встреч и ее национальные оттенки
3. Конфликты: сущность понятия, виды, типы и причины их возникновения

Вариант 2

1. Современное значение деловой переписки и основные требования к деловому письму
2. Форма делового письма и их стандартные международные стили
4. Составные части делового письма

Перечень вопросов к зачету

1. Теория этики общения: этические принципы, ценности, нормы.
2. Понятие деловой этикет в современном обществе.
3. Формы регулирования поведения человека и значение теории общения.
4. Деловое управленческое общение и её этическая нагрузка.
5. Общение, как процесс социальной потребности.
6. Характерные особенности и механизмы общения.
7. Значение современных коммуникаций связи для интерактивного общения. Основные приемы управления вниманием.
8. Деловые качества экономиста в профессиональной деятельности
9. Влияние личностных качеств на общение
10. Диалоговая форма общения
11. Групповые формы делового общения
12. Общение по телефону
13. Культура и художественная выразительность языка
14. Особенности речевой коммуникации в деловом общении
15. Профессиональная речь и её мотивация
16. Правильное произношение и предметная терминология на пути к эффективному речевому общению.
17. Основы деловой риторики
18. Методы управленческого диалога
19. Тактика и техника убеждения
20. Ведение деловой полемики
21. Моральный кодекс переговоров.
22. Международный этикет деловых встреч и ее национальные оттенки
23. Классификация и алгоритм ведения деловых переговоров
24. Формирование переговорного процесса

25. Конфликты: сущность понятия, виды, типы и причины их возникновения
26. Спор и культура спора
27. Стратегия преодоления конфликтов
28. Формы производственных конфликтов
29. Современное значение деловой переписки и основные требования к деловому письму
30. Форма делового письма и их стандартные международные стили
31. Составные части делового письма
32. Добро и зло как исходные представления морального сознания.
33. Основные требования мусульманского вероучения и образа жизни.
34. Сократ: какая жизнь является достойной?
35. Оппозиция гуманизма и христианства.
36. Смысл жизни как высшая нравственная ценность.
37. Существуют ли этические аргументы в пользу смертной казни?
38. Что такое благотворительность?
39. Чем обусловлена специфика профессиональной морали?
40. Структурообразующие элементы этики специалиста социально- культурного сервиса и туризма.
41. Содержание наиболее важных нравственных качеств в сфере сервиса
42. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект этикета.
43. Современный этикет. Принципы современного этикета.
44. Основные правила безупречного поведения в обществе.
45. Этикет общения. Личные местоимения «ты» и «вы». Как надо просить извинения.
46. Как делать и принимать комплименты. Как избежать неловких ситуаций.
47. История развития этикета в России.
48. История развития этикета: европейский этикет.
49. История развития этикета: восточный этикет
50. Деловая встреча с партнером. Искусство делового общения.
51. Деловая беседа. Деловые переговоры. Решение спорных вопросов.
52. Кто и как должен встречать посетителей. Правила хорошего тона для хозяев деловой встречи и гостей.
53. Правила для говорящего, правила для слушающего.
54. Деловые приветствия и представления. Формы обращения. Этикет прощание после деловой встречи.
55. Телефонный этикет.
56. Деловой этикет в переписке. Виды приемов. Как вести себя на приеме. Этикет поведения за столом.
57. Культура одежды деловой женщины. Культура одежды делового мужчины
58. Правила поведения на выставке, в музее, в театре, библиотеке.
59. Правила поведения в ресторане (кафе). Танцевальный вечер.
60. Дорожный этикет (рассадка по автомобилям, в автобусе, железнодорожный транспорт, самолет). Правила поведения на улице.
61. Правила поведения в сфере обслуживания. Правила поведения в гостинице

62. Правила поведения для особых случаев: как вести себя, если нужна кому-то ваша помощь, этикет при посещении больных, правила поведения на похоронах.

Темы рефератов по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Человек – существо моральное?
2. Особенности нравственной регуляции общественных отношений.
3. Этические учения в истории философской мысли.
4. Проблема происхождения нравственности.
5. Нравственная ситуация в современном мире.
6. Самоподача в процессе общения.
7. Проблема точности восприятия в процессе общения.
8. Способы влияния на партнера в общении.
9. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
10. Реклама в целях расширения сбыта продукции: этические принципы и нормы.
11. Международный кодекс рекламной практики.
12. Влияние культурных традиций на профессиональные контакты.
13. Стандарты профессионального поведения в сфере туризма
14. Проблемы этики бизнеса в России.
15. Глобальный этический кодекс туризма
16. Этикет приветствий, представлений, прощаний.
17. Телефонный разговор: правила и нормы.
18. Деловая переписка.
19. Стиль одежды деловых людей.
20. Бизнес- подарок.
21. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
22. Виды деловых приемов.
23. Протокол делового приема.
24. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.

Вопросы для проверки остаточных знаний студентов

1. Этика как наука и явление духовной культуры.
2. Специфика нравственной регуляции профессиональных отношений.
3. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
4. Управленческая этика в сервисной и туристской деятельности
5. Нравственная регуляция профессиональных отношений в туризме
6. Этические проблемы конкурентных взаимоотношений
7. Этика и цивилизованное предпринимательство: реальность и
8. перспективы
9. Этическая сторона в коммерческой деятельности
10. Этические аспекты рекламной деятельности.
11. Глобальный этический кодекс туризма
12. Межкультурные факторы деловых контактов.
13. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.

14. Организация деловых приемов и презентаций.
15. Речевой этикет.
16. Телефонный разговор: правила и нормы.
17. Культура деловых споров в бизнес - коммуникациях
18. Облик деловых людей.
19. Бизнес-подарок.
20. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
21. Имидж специалиста по сервису и туризму
22. Этика как философская наука. Предмет этики.
23. Основные функции морали.
24. Эволюционно-генетическая теория происхождения морали.
25. Религиозно-богословская теория происхождения морали.
26. Социально-историческая теория происхождения морали.
27. Структура морали.
28. Пути формирования индивидуального морального сознания (социализация, моральная зрелость).
- 29.


подписьЗав. библиотекой
Ассеева И.А.
ФИО**7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****7.1. Рекомендуемая литература и источники информации
(основная и дополнительная)**

№	Виды занятий (лк, пз, лб, срс, ирс)	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение и Интернет ресурсы	Автор(ы)	Издат. и год издания.	Количество изданий	
					Библио- теке	Ка- фед- ре
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	Пз Срс	Этика : учеб. пособие / Л.Е. Балашов. - 2-е изд., испр. и доп.	Балашов, Лев Евдокимович	М. : Издат.-торговая корпорация Дашков и К, 2008.	10	5
2	Пз Срс.	Профессиональная этика и этикет : курс лекций / ГОУ ВПО "ДГТУ", СГФ, Каф. "СКСиТ";	Е.И. Павлюченко, А.М. Яхьяев	Махачкала : ДГТУ, 2010.	8	5
3	Пз Срс	Этика	Кропоткин П.А.	"Лань"Издательство: 2013Год	http://e.lanbook.com/view/book/6095/	
4	Пз Срс	Этика : учебник для вузов /	Гусейнов А.А.	М. : Гардарики, 2006	2	2
5	Пз Срс	Научная этика	Циолковский К.Э.	"Лань"Издательство:2013	http://e.lanbook.com/view/book/6534/	

6	Пз Срс	Этика деловых отношений : учебник для вузов МО РФ ; Гос. университет управления.- Изд. 2-е, испр. и доп.	Кибанов, Ардальон Яковлевич.	М. : ИНФРА-М, 2008.	8	4
7	Пз Срс	Этика (Пер. с латинского Н. А. Иванцова (1891); под редакцией В. И. Модестова (СПб., 1886)	Спиноза Б	"Лань"Изда т-во:2013Год /	http://e.lanbook.com/view/book/5904	
Дополнительная литература						
8	Пз Срс	Этика деловых отношений: учебник для вузов	Кибанов, Ардальон Яковлевич	МО РФ ; Гос. Университет управления. - М. : ИНФРА-М, 2007.	2	2
9	Пз Срс	Профессиональная этика и служебный этикет: учебник. Электронное издание. РФ.	Кикотя В. Я. и др.	М. : Юнити, 2012 г	http://ibooks.ru/reading.php?productid=26979	
10	Пз Срс	Этика деловых отношений	Смирнов Г.Н.	Изд-во: «Проспект» 2014		
11	Пз Срс	Ресторанное дело	Кацерикова Н.В.	Изд-во: КНГУ, 2010		
12	Пз Срс	Управление человеческими ресурсами. Теория и практика	Веснин В.Р.	Изд-во: «Проспект» 2014		

**7.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы по направлению бакалавриата
43.03.01 – Сервис**

№ п/п	Назначение программы	Название программы	Разработчик	Вид учебной работы
1	2	3	4	5
1	Программа для составления медиаплана	Медиапланирование своими силами	ООО «Питер – пресс», исследовательская фирма «Gortis», 2007г	Практическое занятие
2	Программа для	Пресс-релиз своими силами	ООО «Питер –	Практическое

	составления пресс-релиза		пресс», исследовательская фирма «Gortis», 2007г	занятие
--	-----------------------------	--	--	---------

	составления пресс-релиза		пресс», исследовательская фирма «Gortis», 2007г	занятие
3	Программа, используемая для верстки газетных статей	Photo - shop	Фирма «Майкрософт», 2004г	Практическое занятие
4	Программ для написания деловых текстов в области связей с общественностью	Делопроизводство	ООО «АКБ «Асс- бюро», 2006г	Практическое занятие
5	Программа по воздействию на собеседника	Сила мысли или магнетизм личности. 15 уроков воздействия на собеседника	Аудиокнига «Ардис»	Практическое занятие
6	Программа по управлению сознанием человека	Скрытое управление человеком НЛП в действии	Аудиокнига «Ардис»	Практическое занятие

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- компьютерные классы общего пользования с подключением к сети Интернет, из расчета 12 компьютеров на 100 обучающихся;
- специализированные компьютерные классы для организации учебных занятий по профессиональным курсам и практикумам, состоящие из 10-15 компьютеров, с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием (мультимедийный проектор, головные телефоны, видеокамеры и фотоаппараты) на 100 обучающихся;
- учебные классы, оснащенные современной аудио- и видеотехникой (музыкальный центр, DVD-проигрыватель, видеокамера) для курсов с проведением тренингов, решения ситуационных задач, занятий по организационному консультированию.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению 43.03.01 – «Сервис» и профилю «Социокультурный сервис».

Рецензент от выпускающей кафедры (работодателя) по направлению



Подпись

ФИО

