

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение развития территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Профессиональная этика и этикет БЗ.В.2

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Галимов Ш.Ш. , Короткова А.Л.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение развития территорий):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Галимов Ш.Ш. кафедра сервиса и туризма Отделение развития территорий , SSGalimov@kpfu.ru ; Короткова А.Л. ,
ALKorotkova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

развить у студентов интерес к проблемам морали, изучению ее исторических типов, способствовать пониманию противоречивости развития морали в области деловых отношений.

Освоение курса должно содействовать

- выработке целостного представления о нравственности и морали как важнейших элементах культуры и места деловой этики в этическом пространстве;
- формированию системы знаний об исторических этапах становления деловой этики;
- ознакомлению студентов с различными этическими концепциями, касающимися рефлексии сферы деловых отношений, управления;
- овладению приемами ведения дискуссии, полемики, диалога по проблемам морали.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.2 Профессиональный" основной образовательной программы 101100.62 Гостиничное дело и относится к вариативной части. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Предназначена для студентов 1 курса (2 семестр)

Дисциплина относится к циклу Б3.В2 Профессиональный цикл, вариативная часть.

В ходе освоения дисциплины студенты знакомятся с предметом и проблемным полем профессиональной этики, с историческими этапами в развитии профессиональной этики, ее особенностями, обусловленными социально-историческими факторами. Курс профессиональной этики предполагает предварительное знакомство студентов с материалом курсов философии, историей мировой и отечественной культуры.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	готовность, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, к межкультурным коммуникациям (ОК-3),
ОК-5 (общекультурные компетенции)	готовность, соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой (ОК-5)
ОК-6 (общекультурные компетенции)	готовностью к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов
ОК-8 (общекультурные компетенции)	готовность, критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения недостатков

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-16 (общекультурные компетенции)	стремлением к постоянному совершенствованию и саморазвитию, повышению своей квалификации и профессионального мастерства (ОК-16)
ПК-20 (профессиональные компетенции)	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные этапы, течения, концепции истории деловой этики;
- условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений
- своеобразие деловой этики, ее месте в системе гуманитарного знания;

2. должен уметь:

- понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру;
- определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений;
- применять принципы деловой этики в профессиональной деятельности.

3. должен владеть:

- навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности;
- пониманием смысла нравственных противоречий в сфере деловых отношений и управления, различать деловую этику и этикет;

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Студент должен демонстрировать способность и готовность к повседневной культурной поведенческой позиции

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет и значение профессиональной этики. Мораль и нравственность как основы профессиональной этики	2	1-2	4	2	0	
2.	Тема 2. Место профессиональной этики в системе этического знания. Прикладной характер профессиональной этики	2	3-4	4	4	0	устный опрос
3.	Тема 3. Из истории профессиональной этики	2	5-6	2	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Основные принципы и ценности профессиональной этики	2	7-8	2	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Профессиональная этика и проблема юридической и социальной ответственности	2	9-10	4	4	0	устный опрос
6.	Тема 6. Корпоративная этика. Культура компании	2	11-12	4	2	0	устный опрос
7.	Тема 7. Управленческая этика	2	13-14	2	4	0	устный опрос
8.	Тема 8. Этика деловых контактов	2	15-16	2	2	0	устный опрос
9.	Тема 9. Деловой этикет	2	17-18	2	2	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	зачет
	Итого			26	26	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и значение профессиональной этики. Мораль и нравственность как основы профессиональной этики

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Этика - философская наука, объектом изучения которой является мораль. В этике можно выделить два рода проблем: вопросы о том, как должен поступать человек, и собственно теоретические вопросы о происхождении и сущности морали. Исходя из первого рода проблем, становится очевидной практическая направленность этики, ее проникаемость во все сферы бытия, за что она и получила название ?практической философии?. Практическое значение этики проявляется в первую очередь в сфере человеческого общения, важной составляющей которого является общение людей в процессе совместной деятельности. Отсюда следует дальнейшее уточнение предмета курса, а именно его соотнесенность только с такой формой человеческого взаимодействия, как деловое общение. Совместная деятельность людей не может быть нейтральной по отношению к нравственности. Исторически мораль, а не право, была первой формой регуляции отношений между людьми. Особое значение эта форма регуляции деловых отношений приобретает в демократическом обществе, в котором отсутствует жесткий контроль государства за хозяйственной и иной деятельностью. Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не самым важным, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми в этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приблизительно можно перевести как ?деловой этикет?). Джен Ягер в книге ?Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса? выделяет шесть следующих основных принципов: ?знание людей. Убеждение - воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков. Убеждение - ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению. Внушение, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание. Принуждение - наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждением может быть лишь в исключительных случаях.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Дать характеристику типам темперамента

Тема 2. Место профессиональной этики в системе этического знания. Прикладной характер профессиональной этики

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Деловая беседа, как правило, состоит из следующих этапов: ознакомление с решаемым вопросом и его изложение; уточнение влияющих на выбор решения факторов; выбор решения; принятие решения и доведение его до собеседника. Залог успеха деловой беседы - компетентность, тактичность и доброжелательность ее участников. Групповые формы делового общения. Наряду с диалоговым общением, существуют различные формы группового обсуждения деловых (служебных) вопросов. Наиболее распространенными формами являются совещания и собрания. Теория менеджмента предлагает такую наиболее общую классификацию собраний и совещаний по их назначению. Информативное собеседование. Каждый участник кратко докладывает о положении дел начальнику, что позволяет избежать подачи письменных отчетов и дает возможность каждому участнику получить представление о состоянии дел в учреждении. Совещание с целью принятия решения. Координация мнений участников, представляющих разные отделы, подразделения организации, для принятия решения по конкретной проблеме. Творческое совещание. Использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности. Существует и ряд других классификаций совещаний, в том числе по сфере применения: в науке - конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов; в политике - съезды партий, пленумы, митинги. По тематике различают совещания технические, кадровые, административные, финансовые и т.д.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Дать характеристику этапам делового переговорного процесса

Тема 3. Из истории профессиональной этики

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Стили общения в деловой сфере Задачей данного раздела является сравнительный анализ приемов и характеристик двух стилей общения: принципиального по существу и принципиального по форме. Общей характеристикой делового стиля является ориентированность на получение конструктивного результата, связанного с обсуждением спорного положения. Конструктивным будем называть такой результат общения, который складывается из оптимального комбинирования позиций участников коммуникативного процесса. Это соответственно характеризует и то, что называется конструктивной коммуникативной деятельностью. Таковой будут любые формы взаимодействия по обсуждению спорного положения, которые своей целью имеют достижение оптимального комбинирования всех позиций. В отличие от этого силовой стиль общения имеет своим результатом подавление или подчинение одной из позиций и торжество другой. Разновидности силового стиля ? твердый (конфликтный) стиль и борьба (конфронтация), указывают лишь на меру конфликтности, связанную с пределами допустимых, действий. Альтернативы силового стиля ? мягкий стиль и сотрудничество, в отличие от делового стиля, достигают соглашения не оптимизацией конструктивных результатов, а компромиссами, маневрами позиций, конвенциями.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Дать характеристику приемам и методам принципа противоположного свойства

Тема 4. Основные принципы и ценности профессиональной этики

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Принципиальность по форме Формальная принципиальность также основывается на определенных принципах. Но они ? совсем иного рода. Это подмена императивов, сформулированных выше теми предписаниями, которые по форме напоминают их, но в действительности преследуют совсем иные цели. Конечно, вряд ли кто-нибудь открыто провозглашает субъективную экспозицию основного вопроса делового общения и утверждает, что для него главным является не проблема, не дело, не разрешение спорного положения, а сведение счетов с партнером. Но, тем не менее, реальное содержание императивов стиля деформируется; таким образом, принцип ?Поставьте себя на место партнера? трансформируется в ряд частных предписаний. В их числе следующие:

практическое занятие (4 часа(ов)):

Дать характеристику предписаниям. Предписание 1. ?Мне это доверено...? Предписание 2. ?Поставьте себя на мое место...?

Тема 5. Профессиональная этика и проблема юридической и социальной ответственности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Форма увольнения в служебном этикете ? одна из самых болезненных. Ее сухой стиль, прописываемый в виде фраз: ?В порядке сокращения штатов...?, ?по статье такой-то...?, ?по собственному желанию...?, ?как несоответствующий должности...? и т. п., всегда вызывает психический надлом и не только у увольняемого, но и у тех, кто продолжает выполнять служебные обязанности. Формула увольнения включает в себя шесть пунктов и ни один из них не должен быть пропущен. В противном случае в оставшемся коллективе наверняка возникнут дополнительные коммуникативные барьеры. Эта формула имеет универсальный характер и все ее пункты могут использоваться буквально, слово в слово в том же порядке, в котором они предлагаются. Вызвав к себе подчиненного для разговора об увольнении и предложив ему сесть, формулируйте следующее: 1. Петров! Если вы в корне не измените свое отношение к работе, то нам с вами не по пути. 2. ? В течение ближайших двух недель (месяца) забудьте о том, что я вам сказал. 3. Приходите ко мне за помощью и советом, когда они вам потребуются. 4. Я буду вести себя так по отношению к вам, как будто вы только приступили к работе, и сделаю для вас все, что в моих силах. 5. Если же по степени указанного срока вы покажете, что работа вам по плечу, забудем этот разговор. 6. Если же за это время ничего не изменится, то пеняйте на себя. Я официально сообщу вам, что вы уволены и вам придется подыскивать новое место работы. Вряд ли эта формула исправит человека, не способного к работе, но она поможет не нажить врага и вовремя избавиться от лодыря. В служебном коллективе, в котором, как известно, все тайное сразу становится явным, данная формула может служить стимулирующим фактором. Даже независимо от того, что угроза, может быть, ни разу и не доводилась до конца.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Дать характеристику законодательным нормам в этике делового общения Просьбы, приказы Наказания. Поощрения Оптимизация служебного общения Трудности коммуникации

Тема 6. Корпоративная этика. Культура компании

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Определяющим принципом философии борьбы является принцип реализации преимуществ. Этот принцип можно сформулировать следующим образом: владеющий преимуществом должен обязательно реализовать его. Реализация преимущества достигается выполнением следующих правил ? предписаний. Правило 1. В основе преимущества ? активная позиция. В практике речевого общения это означает умение выбрать лучшую (или даже удобную) тему обсуждения, провести обсуждение в нужное время и в нужном месте. Кроме того, активность позиции предполагает разработку активной методики приведения обсуждения спорного вопроса. Данная методика связана с тем, что осуществляется постоянный контроль за ходом обмена аргументации. Активность позиции предполагает также побуждение оппонента приводить доказательства, давать объяснения, оправдываться, отвечать на вопросы. Естественно, что все эти способы активизации позиции должны реализовываться в корректных и лояльных формах.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Нельзя выходить за пределы безопасности позиции и толкать на это оппонента. Это предписание также имеет много производных. Первая из них ? не загоняй себя в угол!? В любой позиции должна быть возможность маневра. В общем виде можно заметить: никакая позиция не проиграна, если сохраняется возможность маневра, или пока можно маневрировать, позиция не является безнадежной. Вторая производная ? не загоняй в угол оппонента?. Во-первых, это просто не по-джентельменски лишать оппонента возможности оправдаться или объясниться, а во-вторых, противник, лишенный возможности выбора средств, может решиться и на безрассудные средства, о которых может быть впоследствии всем придется пожалеть. Но утраты от применения крайних средств борьбы уже не восстановишь. Да права к тому же поговорка о том, что раненный или загнанный в угол зверь кусается сильнее. Третья производная ? не применяй сам крайних средств без крайней на то нужды?. К числу таких средств следует отнести все формы заявлений, которые переводят предмет обсуждения на личность. Это оскорбления, унижения, ярлыки, высмеивание, пародирование. Всякий ?личностный? аргумент в дальнейшем станет непреодолимой преградой.

Тема 7. Управленческая этика

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Этика борьбы и конкуренции

практическое занятие (4 часа(ов)):

Дать характеристику ситуациям конкурентной борьбы

Тема 8. Этика деловых контактов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Барьеры общения К числу факторов, отрицательно влияющих на коммуникацию, следует отнести барьеры общения. Их очень много. Выделим некоторые из них. Барьер отрицательных эмоций Эмоции вообще ? это субъективные реакции человека на воздействие внешних и внутренних раздражителей Они проявляются в чувствах удовольствия или неудовольствия, радости и страха, расслабления и напряжения и т.п. Эмоции принято делить на положительные и отрицательные. Соответственно человек стремится испытать положительные эмоции и избежать отрицательные. Существует много теорий сущности эмоций Информационная теория эмоций (П. В. Симонов) представляет собой развитие взглядов выдающегося отечественного физиолога П. К. Анохина. В числе положений этой теории следующие а) чем сильнее потребность, тем сильнее эмоция, ее сопровождающая и чувство удовлетворения после достижения цели; б) когда нет потребности, нет и эмоции; в) чем меньше вероятность удовлетворить потребность, тем сильнее возникающая отрицательная эмоция. Основной причиной отрицательных эмоций являются чувство неудовольствия, межличностные конфликты, стрессы. Барьеры отрицательных эмоций, негативно сказывающихся на результатах общения, можно подразделить на несколько. Это, прежде всего, барьер общения, возникающий на почве страдания или даже горя. Здесь и трагические события, и разочарования, и неудача в важном деле, и неудовлетворенность своим положением, недовольство личным статусом, и тягостные физические и нервные ощущения. Этот барьер может возникать и в ответ на события, и в преддверии их.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Дать характеристику формам делового общения

Тема 9. Деловой этикет

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Этика и психология деловых бесед и переговоров В политической, предпринимательской, коммерческой и иных сферах деятельности важную роль играют деловые беседы и переговоры. Изучением этики и психологии переговорных процессов занимаются не только отдельные исследователи, но и специальные центры. Методика ведения переговоров включена в программы подготовки специалистов различных профилей [63]. Деловые беседы и переговоры осуществляются в вербальной форме, что требует от участников общения не только грамотности, но и следования этике речевого общения. Важную роль играет, какими жестами, мимикой мы сопровождаем речь (невербальное общение). Особую важность приобретает знание невербальных аспектов общения при переговорах с иностранными партнерами с иной культурой и религией. Деловая беседа включает обмен мнениями и информацией и не предполагает заключения договоров или выработки решений, обязательных для исполнения. Она может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью. Переговоры имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.). Подготовка к переговорам включает: определение предмета (проблем), поиск партнеров для их решения, уточнение своих интересов и интересов партнеров, разработка стратегии и тактики (плана и программы) переговоров, подбор специалистов в состав делегации, решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов ? документов, чертежей, диаграмм, образцов предлагаемых изделий и др. Схема переговоров: начало беседы, обмен информацией, аргументация и контраргументация, выработка и принятие решений, завершение. Первым этапом переговорного процесса может быть ознакомительная встреча (беседа), в процессе которой уточняется предмет переговоров, решаются организационные вопросы, или встреча экспертов, предваряющая переговоры с участием руководителей и членов делегаций. Успех переговоров в целом во многом зависит от результатов таких предварительных контактов. Наладить отношения между партнерами помогают: 1. Рациональность. Вести себя сдержанно, так как неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и принятии разумных решений. 2. Понимание. Невнимание к точке зрения партнера затрудняет выработку взаимоприемлемых решений. 3. Общение. Если партнеры не проявляют заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации, что позволит сохранить и улучшить отношения. 4. Достоверность. Ложная информация ослабляет силу аргументации и неблагоприятно влияет на репутацию. 5. Избегайте менторского тона, не поучайте партнера. Основной метод ? убеждение. 6. Принятие. Постарайтесь понять другую сторону, будьте открыты к новой информации от партнера.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Виды вопросов 1) Информационные вопросы предназначены для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о чем-либо. 2) Контрольные вопросы важно использовать во время любого разговора, чтобы выяснить, понимает ли вас партнер. Примеры контрольных вопросов: ?Что вы об этом думаете??. ?Считаете ли вы так же, как и я??. .. 3) Направляющие вопросы необходимы тогда, когда вы не хотите позволить собеседнику навязать вам нежелательное направление беседы. С помощью таких вопросов вы можете взять в свои руки управление ходом переговоров и направить их в необходимое вам русло. 4) Провокационные вопросы позволяют установить, чего в действительности хочет ваш партнер и верно ли возникает состояние положительного ожидания. Например: ?Если я предложу вам способ, с помощью которого можно быстро решить проблему ..., ничем при этом не рискуя, заинтересует вас это??. 10) Заключающие вопросы направлены на скорейшее положительное завершение переговоров. При этом лучше всего сначала задать один-два подтверждающих вопроса, сопроводив их непременно дружеской улыбкой: ?Смог ли я убедить вас в выгоде этого предложения??. ?Убедились ли вы, насколько просто все решается??. А затем без дополнительного перехода можно задать вопрос, заключающий переговоры: ?Какое время вас больше устраивает ? май или июнь??. 11) Соблюдение этических норм и принципов. Успешное ведение деловых бесед и переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами таких этических норм и принципов, как точность, честность, корректность и такт, умение выслушать (внимание к чужому мнению), конкретность. Точность ? одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах. Честность.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Место профессиональной этики в системе этического знания. Прикладной характер профессиональной этики	2	3-4	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
3.	Тема 3. Из истории профессиональной этики	2	5-6	подготовка к устному опросу	5	устный опрос
4.	Тема 4. Основные принципы и ценности профессиональной этики	2	7-8	подготовка к устному опросу	5	устный опрос
5.	Тема 5. Профессиональная этика и проблема юридической и социальной ответственности	2	9-10	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
6.	Тема 6. Корпоративная этика. Культура компании	2	11-12	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
7.	Тема 7. Управленческая этика	2	13-14	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
8.	Тема 8. Этика деловых контактов	2	15-16	подготовка к устному опросу	7	устный опрос
9.	Тема 9. Деловой этикет	2	17-18	подготовка к устному опросу	5	устный опрос
	Итого				56	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Предметно - ориентированные технологии обучения

- Технология постановки цели
- Технология полного усвоения (по материалам М. С. Кларина)
- Технология педагогического процесса по С. Д. Шевченко
- Технология концентрированного обучения

Личностно - ориентированные технологии обучения

- Технология обучения как учебного исследования
- Технология педагогических мастерских
- Технология коллективной мыследеятельности (КМД)
- Технология эвристического обучения

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

Тема 1. Предмет и значение профессиональной этики. Мораль и нравственность как основы профессиональной этики

Тема 2. Место профессиональной этики в системе этического знания. Прикладной характер профессиональной этики

устный опрос , примерные вопросы:

Мораль (от лат. *moralis* ? нравственный) ? это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мо?раль ? важнейший способ нормативной регуляции общест?венных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни ? семье, быту, по?литике, науке, труде и т. д. Важнейшими категориями этики являются: ?добро?, ?зло?, ?справедливость?, ?благо?, ?ответственность?, ?долг?, ?совесть? и т.д.

Тема 3. Из истории профессиональной этики

устный опрос , примерные вопросы:

В социально-философском плане этика делового общения определяется общественно-экономическим строем общества, структурой его социальной организации и господствующим типом общественного сознания. В традиционном обществе основным механизмом делового общения являются ритуал, традиция и обычай. Им соответствуют нормы, ценности и стандарты этики делового общения. Первостепенная роль этическим нормам ритуала, обычая отводилась в деловом общении древнекитайского общества. Не случайно знаменитый Конфуций (551?479 до н. э.) именно долг, справедливость, добродетель ставил на первое место в отношениях между людьми, подчиняя им выгоду и пользу, хотя и не противопоставлял их друг другу. Его идеальный человек, благородный муж (цзюнь-цзы) сначала проявляет долг, затем приобретает выгоду. С этим связано и отличие его от неблагородного, ?малого человека?, которое состоит в том, что: ?Благородный муж постигнул справедливость, малый человек постигнул выгоду?. У Конфуция содержится большое количество изречений, посвященных этике общения и делового поведения. Прежде всего они относятся к принципам общения между руководителем и подчиненным и раскрытию тех норм и принципов общения, которые делают его наиболее эффективным и действенным с этической точки зрения: ? ?Когда правитель любит справедливость, никто не осмелится быть непослушным, когда правитель любит правду, никто в народе не посмеет быть нечестным?. ? ?Благоговейно относись к делу и честно поступай с другими?. ? ?Слушаю слова людей и смотрю на их действия?. ? ?Держать два конца, но использовать середину?. ? ?Благородный муж, когда руководит людьми, то использует таланты каждого, малый человек, когда руководит людьми, то требует от них универсалий?. ? ?Благородный муж... когда глядит, то думает, ясно ли он увидел; а слышит ? думает, верно ли услышал; он думает, ласково ли выражение его лица, почтительны ль его манеры, искренна ли его речь, благоговейно ли отношение к делу; при сомнении думает о том, чтоб посоветоваться; когда же гневается, думает об отрицательных последствиях?. ? ?Не зная ритуала, не сможешь утвердиться?. ? ?Когда не можешь сам себя исправить, то как же будешь исправлять других??Как и на Востоке, в Западной Европе с древних времен уделяется большое внимание необходимости учета этических норм и ценностей в деловом общении, постоянно подчеркивается их влияние на эффективность ведения дел. Так, уже Сократ (470?399 до н. э.) говорит о том, что ?кто умеет обходиться с людьми, тот хорошо ведет и частные и общие дела, а кто не умеет, тот и здесь и там делает ошибки?. Однако, в отличие от восточной, западноевропейская культурная традиция более прагматична. Экономический, материальный интерес выдвигается здесь на первый план, но вместе с этим большое внимание уделяется статусному характеру общения.

Тема 4. Основные принципы и ценности профессиональной этики

устный опрос , примерные вопросы:

Основные принципы делового этикета. 1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Этот принцип распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25% к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы. 2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения или конкретной сделки необходимо хранить бережно, как тайны личного характера. Нельзя пересказывать услышанное от сослуживца или руководителя об их деятельности или личной жизни. 3. Доброжелательность и приветливость, но это не означает, что дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы. 4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Оно должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Покажите, что цените сообщения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна подменять скромность. 5. Имидж ? внешний облик. Главное ? вписаться в окружение по службе, а внутри этого окружения ? в контингент работников вашего уровня. Необходимо одеваться со вкусом, выбирать цветовую гамму к лицу, большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары. 6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранные слова, даже если вы приводите слова другого человека. Окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона. Деловое (официальное, служебное) общение в зависимости от обстоятельств может быть прямым и косвенным.

Тема 5. Профессиональная этика и проблема юридической и социальной ответственности

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 6. Корпоративная этика. Культура компании

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 7. Управленческая этика

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 8. Этика деловых контактов

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 9. Деловой этикет

устный опрос , примерные вопросы:

Культура поведения ? поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. Деловой этикет ? важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание его ? необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Почти 70 % выгодных для деловых людей сделок не состоялись из-за того, что российские бизнесмены не знают правил делового общения и не владеют культурой поведения. Эта цифра подтверждается и мировым опытом. Так, еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: ?Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 ? от его умения общаться с людьми?. Немало рушится карьер и теряется денег из-за неправильного поведения или невоспитанности. Зная это, японцы тратят на обучение хорошим манерам и консультациям по вопросам этикета, культуры поведения сотни миллионов долларов в год. Они хорошо знают, что успех любой фирмы во многом зависит от способности ее работников, от их умения дружно трудиться над достижением общей цели. Подчеркнем, что соблюдение делового этикета, умение культурно вести себя особенно важно при работе с представителями иностранных фирм, при выезде для заключения сделок за границу. У многих ?новых русских? заметен дурной вкус в одежде, в украшениях, манере поведения. Уважающие себя и честь своей фирмы зарубежные предприниматели нередко после первой же встречи прекращают все переговоры. Поведение таких ?новых русских? можно оценить словами из известной сказки А.С. Пушкина про старуху, которая ?ни ступить, ни молвить не умеет?.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ И СОЧИНЕНИЙ

1. Проблема обоснования моральных требований в истории этики.
2. Нравственность как фундамент человеческого общежития в мире.
3. Конфликт должного и сущего в деловой этике.
4. Специфика морального идеала в деловой этике.
5. Этика в "ойкосе" (дом и экономика: развилка путей).
6. Основные проблемы деловой этики.
7. Хрематистика.
8. "Золотое правило нравственности" и принцип бескорыстности в морали и их преломление в сфере деловых отношений.
9. "Категорический императив" Канта. Отличие категорического и условного императивов.
10. Проблемы соотношения экономики и морали.
11. Утилитаризм и его место в деловой этике.
12. Этика Б.Франклина.
13. М. Вебер об основах предпринимательской этики.
14. Марксистская этическая концепция и ее критическое содержание.
15. Нравственные проблемы в концепции Ф. Ницше.
16. Вебер. "Протестантская этика и дух капитализма".
17. Философия хозяйства в русской философии.
18. Классическая модель буржуазной морали: Б. Франклин.
19. Справедливость и равенство в сфере деловых отношений.
20. Право на насилие: проблема нравственного оправдания.
21. Место и роль нравственных ценностей в современной экономике.
22. Профессиональная этика и ее особенности.
23. Управленческая этика.
24. Этика и культура компании.

25. Идея нравственного долга в деловой этике.
26. Проблема соотношения долга и склонности.
27. Добро и зло как центральные этические категории и их место в деловой этике.
28. Потребительская позиция в жизни человека.
29. Что значит быть добрым?
30. Совесть и общественное мнение: единство и противоречия.
31. Критика утилитаризма.
32. Проблема субъекта нравственности в деловой этике.
33. Справедливость и общественный идеал. Можно ли выдвигать моральные требования к общественному строю, типу государства, специфике экономических отношений?
34. Деловой этикет.
35. Этика менеджмента.
36. Пределы риска в деловой этике.
37. Расчет: добродетель или порок?

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Предмет и значение профессиональной этики. Мораль и нравственность как основы деловой этики
2. Этика как философская дисциплина.
3. Специфика морального сознания и моральной регуляции человеческих отношений. Нравственность в системе общественных отношений.
4. Нравственность в профессиональной сфере.
5. Место профессиональной этики в системе этического знания. Прикладной характер профессиональной этики.
6. Структура профессиональной этики
7. Основные вехи истории профессиональной этики.
8. Основные принципы и ценности профессиональной этики.
9. Деловая сфера как единство и борьба личных, групповых и общественных интересов
10. Принцип справедливости в деловой этике
11. Принцип гуманизма в деловой этике
12. Профессиональная этика и проблема юридической и социальной ответственности
13. Профессиональная этика как форма профессиональной этики.
14. Аристотель: различие "ойкономии" (экономики) и "хрематистики".
15. Этика предпринимательства как философия дела.
16. Проблематика и функции профессиональной этики
17. История отношения к труду и богатству и его этическая обусловленностью
18. Протестантская этика и ее роль в становлении этики предпринимательства.
19. Поучения Бенджамина Франклина как классический образец буржуазной морали. Идеал человека-предпринимателя - человек, заслуживающий кредита.
20. Рефлексия буржуазной морали в трудах основоположников марксизма
21. Философия хозяйства как одна из проблем русской религиозной философии
22. XX век - от индустриального общества к обществу потребления
23. Тэйлоровско-фордовская концепция научной организации производства
24. Предприниматель как управленец.
25. Человек управляющий и его моральные ценности.
26. Человек экономический и его моральные ценности.
27. Человек потребляющий и его моральные ценности. Потребительская этика в деловой сфере.

28. Моральные принципы Франклина как предмет философско-социологического анализа М. Вебера, В. Зомбарта, Ф.Броделя. Человек "рыночной ориентации" (Эрих Фромм).
29. Общественная мораль и "фирменная" система ценностей.
30. Корпоративная этика. Культура компании
31. Подходы к проблеме форм и степеней социальной ответственности
32. Этика бизнеса на международном уровне.
33. Искусство управления.
34. Управленческая этика
35. Этика деловых контактов
36. Деловой этикет
37. Экономика и нравственность.
38. Этические ценности управленца.

ТЕСТЫ

1. Что является предметом этики?
 - а) искусство
 - б) религия
 - в) мораль и нравственность
 - г) экономика
2. Какое из данных понятий является категорией этики?
 - а) честь
 - б) истина
 - в) комическое
 - г) власть
4. К какому типу этических учений относится этическое учение Канта?
 - а) гедонизм
 - б) утилитаризм
 - в) этика долга
 - г) аналитическая этика
5. Эвдемонизм - направление в этике, согласно которому критерий нравственности - это
 - а) мудрость
 - б) справедливость
 - в) счастье
 - г) самопожертвование во имя Бога
6. Нравственные нормы регулируют отношения между людьми:
 - а) в сфере экономики
 - б) во всех сферах жизни
 - в) в социальной сфере
 - г) в сфере искусства
7. Основные регуляторы нравственной жизни человека - это
 - а) государство
 - б) религия
 - в) правовые органы
 - г) общественное мнение и совесть
8. Правило "информированного согласия" действует в
 - а) этике бизнеса
 - б) биоэтике
 - в) политической этике

- г) этике юриста
9. Высшая ценность - практическая польза, достигаемая в ходе нравственной деятельности людей, - считали представители
- а) неокантианства
 - б) гедонизма
 - в) утилитаризма
 - г) психоанализа
10. Этикет впервые возникает в морали
- а) капиталистического общества
 - б) феодального общества
 - в) рабовладельческого общества
 - г) первобытного общества
11. "В делах важнее исход, а не средства", - считал
- а) Л. Валла
 - б) Ф. Петрарка
 - в) М. Монтень
 - г) Н. Макиавелли
12. Протестантская этика возникает
- а) с зарождением христианства
 - б) в эпоху классической античности
 - в) при переходе от Возрождения к Новому времени
 - г) в эпоху средневековья
13. Согласно Ф. Ницше, чувство вины произошло
- а) из идеи природного равенства людей
 - б) из общественного договора
 - в) из отношений должника и займодавца
 - г) из сочувствия сильного к слабому
14. Кто из этих философов не придерживался теории "разумного эгоизма"?
- а) Г.В.Ф. Гегель
 - б) К.А. Гельвеций
 - в) П.А. Гольбах
 - г) Б. Мандевиль

7.1. Основная литература:

Этика деловых отношений : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по группе специальностей 0600 "Экономика и управление" : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / В. К. Борисов [и др.] .? Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013 .? 175 с.

Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 176 с.
<http://znanium.com/bookread.php?book=463272>

Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3, 1500 экз.
<http://www.znanium.com/bookread.php?book=208091>

Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 7-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2013. - 496 с. - ISBN 978-5-394-01826-8.
<http://www.znanium.com/bookread.php?book=430551>

Организация туристической индустрии: Учебное пособие / Ю.А. Матюхина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-241-4, 1500 экз. <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=215588>

7.2. Дополнительная литература:

Егоршин, А.П. Этика деловых отношений : учеб. пособие по спец. "Упр. персоналом" и "Менеджмент орг." / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова .? Нижний Новгород : [НИМБ], 2005 .? 407 с.

Куприянова, Н.В. Этика бизнеса и психология деловой культуры : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии строительства" / Н. В. Куприянова, М. Д. Миронова ; Федер. агентство по образованию, Казан. гос. архитектур.-строит. ун-т .? Казань : [КГАСУ], 2007 .? 91 с

Назаров, В.Н. История русской этики : учебное пособие по направлению подготовки "Прикладная этика - 032200" / В.Н. Назаров .? Москва : Гардарики, 2006 .? 319 с.

Романова, Н.П. Деловой этикет на Востоке : [Китай, Республика Корея, Япония] : учеб. пособие / Н. П. Романова, В. В. Багин, И. В. Романова ; Федеральное агентство по образованию, Читинский гос. технический ун-т .? Изд. 2-е, испр. ? Москва : АСТ : Восток-Запад, 2006 .? 255 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

- 1 - <http://ethics.acusd.edu/>
- 2 - <http://ethics.acusd.edu/resources.html>
- 3 - <http://www.iph.ras.ru/>
- 4 - <http://philos.msu.ru/library.php>
- 5 - <http://ihtik.lib.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Профессиональная этика и этикет" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

В процессе преподавания курса используются: принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, сканер, расходные материалы, оригинальные тексты.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность

Автор(ы):

Галимов Ш.Ш. _____

Короткова А.Л. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А. _____

"__" _____ 201__ г.