

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.


КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ДЕПАРТАМЕНТ
ОБРАЗОВАНИЯ
(ДО КФУ)

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Профессиональная этика и этикет Б1.В.ДВ.6

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Хурматуллина Р.К.

Рецензент(ы):

Садретдинов Д.Ф.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Валеев Р. М.

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

Учебно-методическая комиссия Института международных отношений, истории и востоковедения (отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия):

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

Регистрационный No 980347518

Казань

2018

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) Хурматуллина Р.К. Кафедра татаристики и культуроведения Высшая школа татаристики и тюркологии им.Габдуллы Тукая ,
Rezeda.Hurmatullina@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины 'Профессиональная этика и этикет' является формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере сервисной, организационно-управленческой, научно-исследовательской и образовательной деятельности.

В ходе достижения данной цели решаются следующие задачи:

- формирование представления об этике как науке и явлении духовной культуры;
- ознакомление с нормативными образцами личности, этикой профессии, этикой сферы предпринимательства и управленческой этикой;
- выявление особенности этики партнерских отношений в сфере туризма;
- изучение особенностей этики специалиста социально-культурного сервиса и туризма;
- изучение требований современного этикета делового человека

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.6 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.02 Туризм и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Дисциплина 'Профессиональная этика и этикет' является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Дисциплина направлена на освоение этических требований к профессиональному поведению, овладению деловой этикой и этикетом, что в дальнейшем позволит успешнее осуществлять профессиональную деятельность.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	способностью к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию
ОК-5 (общекультурные компетенции)	готовностью соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой
ПК-7 (профессиональные компетенции)	способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные периоды развития истории этической мысли;
- наиболее значимых представителей и их этические взгляды;

- основные понятия и категории этики, современную морально - этическую проблематику;
- базовые понятия теории этикета;
- основные требования, предъявляемые к воспитанному человеку;
- специфику морали и проблему ее происхождения;
- значимость обоснования проблемы критериев нравственности и нравственного совершенствования;
- функции этикета в современном обществе;
- специфику правил этикета, их связь с нравственными и правовыми нормами;
- основы делового этикета;
- специфику организации и проведения деловых приемов;
- общее и отличное в видах этикета, особенно гражданского и делового;
- общие этические принципы и нормы в деловых и общественных отношениях; механизмы реализации на практике этических норм;
- закономерности, определяющие взаимосвязь и взаимопереход общечеловеческой, деловой, профессиональной и корпоративной форм этики;
- основные категории, понятия профессиональной этики, её функции и виды;
- место и роль профессиональной этики в жизнедеятельности специалиста;
- стратегии поведения в конфликте и правила урегулирования конфликтов;
- основные правила составления резюме;
- стили ведения деловых переговоров

2. должен уметь:

- определять основные черты нравственной позиции человека;
- практически соотносить поведение человека с установками теории нравственности;
- находить правильный и достойный выход в проблемной этикетной ситуации;
- обосновать разумность и необходимость этикета в профессиональной деятельности;
- применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных наук и этики в профессиональной деятельности;
- анализировать основные этические проблемы российского общества;
- разрешать конфликты на основе норм деловой этики;
- создавать условия в коллективе для самореализации персонала

3. должен владеть:

- методикой изложения и обеспечения понимания основных проблем этики и ключевых вопросов этикетной культуры;
- элементарными навыками практического контроля и самоконтроля поведения;
- навыками применения основ гражданского и делового этикета;
- культурой речи;
- способами повышения профессиональной и личной репутации;
- демонстрировать способность эффективно разрешать конфликтные ситуации в случае столкновения интересов сотрудников

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- применять правила делового этикета в различных ситуациях с точки зрения здравого смысла;
- ориентироваться в деловой обстановке; применять требования этикета и протокола для достижения эффективного результата общения;
- устанавливать деловой контакт с представителями различных деловых кругов;

□ разбираться в национальных особенностях делового общения

- к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию

-соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой

-к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 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. Вводная лекция. Предмет и задачи курса. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	5		2	4	0	
2.	Тема 2. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали	5		2	2	0	
3.	Тема 3. Система профессионально-этических представлений в сервисной деятельности.	5		2	2	0	
4.	Тема 4. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента	5		1	2	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Этика сферы бизнеса и предпринимательства	5		2	4	0	
6.	Тема 6. Служебная этика. Этика руководителя (менеджера)	5		2	4	0	
7.	Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма	5		2	4	0	
8.	Тема 8. Речевой этикет в профессиональной деятельности	5		2	6	0	
9.	Тема 9. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий Правила проведения деловых приемов.	5		2	4	0	
10.	Тема 10. Этикет работы с современными средствами связи Этикет организации и проведения различных форм делового общения	5		1	4	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Зачет
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Вводная лекция. Предмет и задачи курса. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Выделение этики как особого аспекта философии. Предмет этики. Современная нравственность и ее перспективы. Проблемы прикладной этики (биоэтика, экологическая этика, деловая этика).

Общечеловеческие этические нормы в практической деятельности специалиста социально-культурной сферы и туризма. Проблемы выбора: моральная свобода и ответственность делового человека. Проблема цели и средств деятельности

практическое занятие (4 часа(ов)):

Основные категории этического сознания добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость, правда и ложь. Характеристика основных составляющих этики теоретической и нормативной этики.

Тема 2. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Система профессионально-этических представлений.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основные нормы и принципы профессиональной этики. Современные профессиональные этические кодексы, профессионально-этические нормы, регламентирующие сферу сервисной деятельности.

Тема 3. Система профессионально-этических представлений в сервисной деятельности.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Профессионально-этические категории. Профессионально-этические принципы. Понятие и история этического кодекса. Функции и виды этических кодексов. Структура кодекса. Этапы создания этического кодекса в организации. Контроль за выполнением этического кодекса

практическое занятие (2 часа(ов)):

Профессионально-этические нормы и их специфика в сфере сервисных коммуникаций. Нравственный портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций. Разработка этического кодекса специалиста в сфере туристско-сервисной деятельности.

Тема 4. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента

лекционное занятие (1 часа(ов)):

1. Профессионально-этические категории 2. Профессионально-этические принципы 3. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента 4. Неприемлемые качества в профессиональной деятельности работника сферы сервиса 4.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Вопросы: 1. Нравственный идеал с точки зрения современной этики. 2. Актуальны ли общечеловеческие этические нормы в современном обществе? 3. Какие сейчас существуют в обществе нравственные проблемы, и в чем Вы видите причины этого? 4. Нужна ли этика современному специалисту социально-культурной сферы и туризма? 5. В чем Вы видите смысл своей жизни и профессиональной деятельности?

Тема 5. Этика сферы бизнеса и предпринимательства

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие этики бизнеса (деловой этики). Структура этики бизнеса. Понятия управленческой и служебной этики. Стили руководства

практическое занятие (4 часа(ов)):

Проблемы этики бизнеса на макро- и микроуровне. Макро: - между организациями - между организациями и государством - между организациями производителями и потребителями - между организациями и владельцами - между организации с местным сообществом - между организациями с окружающей средой Микро: - принятие управленческих решений - взаимоотношения руководителя с подчиненными - проблема служебных разоблачений - положение женщин в организации - взаимные услуги

Тема 6. Служебная этика. Этика руководителя (менеджера)

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие этические нормы руководителя. Этика отношений в системе руководитель-подчиненный. Этика межличностных отношений на работе. Этические нормы поведения руководителя в конкретных ситуациях. Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Этика подчиненных. Этика отношений с коллегами. Понятие субординации. Этические нормы отношений снизу-вверх. Этические нормы отношений с коллегами. Этика деловых отношений мужчин и женщин. Этика конфликтов в деловом общении. Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов.

Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Этикет делового стиля. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. Этика оформления офиса (кабинета).

практическое занятие (4 часа(ов)):

Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. Культура деловой одежды для мужчин. Аксессуары делового человека. Рекомендации по использованию

Тема 8. Речевой этикет в профессиональной деятельности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Система этических норм речевого общения в профессиональной сфере. Этические нормы на различных уровнях системы речевого общения. Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Требования к деловой речи. Слушание в деловой коммуникации. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Этикет невербального общения в профессиональной деятельности. Классификация невербальных средств делового общения. Этикетные нормы использования невербальных средств делового общения. Коммуникативные барьеры общения и пути их преодоления

Тема 9. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий. Правила проведения деловых приемов.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Правила проведения деловых приемов. Этикет проведения торжественных событий на работе. Этикет выбора и вручения подарков. Деловые приемы. Этикет проведения торжественных событий на работе.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Правила поведения на корпоративных вечеринках. Этикет работы с современными средствами связи. Правила проведения деловых приемов и торжественных событий на работе. Правила проведения деловой беседы, совещания, презентации фирмы.

Тема 10. Этикет работы с современными средствами связи. Этикет организации и проведения различных форм делового общения

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Этикет делового телефонного разговора. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, эл. почтой. Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров. Базовые правила телефонного общения. Требования к ведению деловых телефонных переговоров. Правила пользования мобильным телефоном, эл. почтой.

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
1.	Тема 1. Вводная лекция. Предмет и задачи курса. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	5		подготовка презентации	5	защита презентации на практическом занятии
2.	Тема 2. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали	5		подготовка к устному опросу	5	устный опрос
3.	Тема 3. Система профессионально-этических представлений в сервисной деятельности.	5		письменная работа	6	письменная работа
4.	Тема 4. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента	5		написание эссе	5	эссе в письменном виде
5.	Тема 5. Этика сферы бизнеса и предпринимательства	5		подготовка к диспуту	6	диспут на практическом занятии
6.	Тема 6. Служебная этика. Этика руководителя (менеджера)	5		подготовка к устному опросу	5	подготовка к устному опросу
7.	Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма	5		подготовка презентации	5	подготовка презентации
8.	Тема 8. Речевой этикет в профессиональной деятельности	5		деловая игра	5	деловая игра
9.	Тема 9. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий Правила проведения деловых приемов.	5		практикум	6	практикум

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
10.	Тема 10. Этикет работы с современными средствами связи Этикет организации и проведения различных форм делового общения	5		практикум	6	практикум
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Реализация компетентностного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме - 18 часов.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета с использованием деловых игр, практикумов, разбором конкретных ситуаций

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

Тема 1. Вводная лекция. Предмет и задачи курса. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики

защита презентации на практическом занятии , примерные вопросы:

Презентации на темы "Этика как наука и явление духовной культуры". "Предмет и задачи этики" " Мораль и нравственность"

Тема 2. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали

устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятия "этика", "мораль", "нравственность", ?этикет?. Чем отличается ?этика? от ?морали? и ?мораль? от ?нравственности?? 2. Происхождение термина ?этика?. 3. Структура этики 4. Дескриптивная этика 5. Теоретическая этика, ее структура 6. Нормативная этика 7. Прикладная этика 8. Фундаментальные категории этики 9. Основные характеристики категорий этики ?долг?, ?совесть?, ?честь?, ?достоинство? 10. Понятия профессиональной этики и профессиональной морали и в чем их отличие? 11. Специфические категории профессиональной этики 12. Основные функции этического кодекса 13. Виды этических кодексов 14. Структура этических кодексов

Тема 3. Система профессионально-этических представлений в сервисной деятельности.

письменная работа , примерные вопросы:

Перечислить характеристики идеального 1. агента по туризму 2.руководителя турфирмы 3. администратора

Тема 4. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента

эссе в письменном виде , примерные темы:

Темы эссе: 1. Какими нравственными качествами должен обладать специалист в области сервиса? 2. Нравственный портрет идеального специалиста в области сервиса. 3. Неприемлемые качества в профессиональной деятельности работника сферы сервиса.

Тема 5. Этика сферы бизнеса и предпринимательства

диспут на практическом занятии , примерные вопросы:

Диспут на тему: ?Золотое правило нравственности? звучит следующим образом: 1) Почитай старших. 2) Поступай по отношению к другим так, как хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе. 3) Око за око, зуб за зуб. 4) Уважай мнение других.

Тема 6. Служебная этика. Этика руководителя (менеджера)

подготовка к устному опросу , примерные вопросы:

Перечень тем контрольных работ: Вариант 1 1. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли. 2. Этикет и культура поведения, речи, внешнего облика работников сферы сервиса и туризма. Вариант 2 1. Проблема происхождения нравственности. Нравственная ситуация в современном мире. 2. Конфликты и пути их разрешения в профессиональной деятельности сотрудников сервиса. Вариант 3 1. Этические принципы и нормы в профессиональной деятельности работников сферы сервиса и туризма. 2. Основные правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Вариант 4 1. Профессиональные моральные кодексы: история возникновения и роль в обществе. 2. Этические основы обслуживания в сфере социокультурного сервиса и туризма. Вариант 5 1. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. 2. История делового этикета. Соотношение понятий ?этика? и ?этикет?. Вариант 6 1. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. 2. Этика делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.). Вариант 7 1. Проблема кодификации норм поведения в туризме: устав ВТО, Глобальный этический кодекс туризма, Хартия туризма, Кодекс туриста. 2. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины. Вариант 8 1. Место этики в сервисной деятельности. Этические компоненты профессионализма в сервисе. 2. Правила конструктивной критики в профессиональной сфере. Вариант 9 1. Механизмы внедрения этических норм в современные деловые отношения. Современные профессиональные этические кодексы (формальный кодекс, кодекс-идеал, дисциплинарный кодекс, кодекс-этикет, единый кодекс). 2. Этика делового общения ?сверху ? вниз?. Этика делового общения ?снизу ? вверх?. Этика делового общения ?по горизонтали?. Вариант 10 1. Этикет в деловой карьере. Шесть заповедей этики в деловой карьере. 2. Этический смысл деловых переговоров. Технология и этика ведения переговоров.

Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма

подготовка презентации , примерные вопросы:

Тематика презентаций на лекционных занятиях: 1. Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. 2. Принципы подбора и ношения деловой одежды для мужчин. 3. Аксессуары делового человека. Рекомендации по использованию. 4. Этика оформления офиса. Требования делового этикета к организации служебных помещений и рабочих мест. 5. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. 6. Этика проведения торжественных событий на работе. 7. Виды и правила проведения деловых приемов. 8. Поведение за столом. Ресторанный этикет. 9. Этикет выбора и вручения подарков. 10. Правила поведения на корпоративных вечеринках. 11. Этикет делового телефонного разговора. 12. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, эл. почтой. 13. Этикет секретаря 14. Подготовка и проведение деловых совещаний: этикетный минимум. 15. Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета. 16. Этикет проведения деловой беседы.

Тема 8. Речевой этикет в профессиональной деятельности

деловая игра , примерные вопросы:

Задания для проведения ролевой игры: Смоделировать ситуацию нарушения профессионально-этических норм в сфере сервиса, подготовиться проиграть ее на практическом занятии по ролям. Проработать вариант качественного обслуживания клиента.

Тема 9. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий Правила проведения деловых приемов.

практикум, примерные вопросы:

практикум в виде деловой игры в форме проведения деловых переговоров: 1. Этикет делового телефонного разговора. 2. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, эл. почтой. 3. Этикет секретаря 4. Подготовка и проведение деловых совещаний: этикетный минимум. 5. Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета. 6. Этикет проведения деловой беседы.

Тема 10. Этикет работы с современными средствами связи Этикет организации и проведения различных форм делового общения

практикум, примерные вопросы:

тренинг ведения телефонных, он-лайн переговоров: Смоделировать ситуацию конфликтного взаимодействия в профессиональной сфере, подготовиться проиграть ее на практическом занятии по ролям. Проработать варианты возможных стратегий выхода участников из конфликтной ситуации.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Тестовые задания сформулированы в виде кратких суждений. Дано четыре варианта ответа, из которых один правильный. Выберите верный ответ и отметьте его.

Вопрос 1

Человек ставит собственные интересы выше интересов других - это:

- a) идеализм;
- b) материализм;
- c) эгоизм;
- d) формализм.

Вопрос 2

Правила, которые устанавливают, какое поведение является правильным, а какое неправильным - это:

- a) закон;
- b) мораль;
- c) поступок;
- d) правило.

Вопрос 3

В телефонном разговоре важнее всего:

- a) вежливость;
- b) доброжелательность;
- c) краткость;
- d) чёткость.

Вопрос 4

Без зубов, а грызёт:

- a) зло;
- b) достоинство;
- c) совесть;
- d) радость.

Вопрос 5

Талант искреннего, душевного общения с людьми вне зависимости от их взглядов и убеждений - это:

- a) вежливость;
- b) доброжелательность;
- c) любовь;

d) искренность.

Вопрос 6

Его не скушаешь, но вкус его сладок. Его не видишь, но вид его приятен. Оно рядом, но его не потрогаешь. Речь идёт о морально-этическом качестве человека:

- a) о добре;
- b) о счастье;
- c) о дружбе;
- d) о зле.

Вопрос 7

Рукопожатие, как приветствие появилось ещё в далёкие времена. Это основное правило этикета. При этом раньше здоровались, пожимая друг другу руки, только друзья, близкие люди. А как здоровались незнакомые или малознакомые люди?

- a) Снимали шляпу.
- b) Кланялись.
- c) Кланялись и снимали шляпу.
- d) Кивали головой.

Вопрос 8

Однажды король Георг V стукнул рукой по обеденному столу. В результате к правилам этикета добавилось еще одно. Какое?

- a) Вилки стали класть зубцами вниз.
- b) Не стучать по столу.
- c) Класть на колени салфетку.
- d) Не класть вилки на стол.

Вопрос 9

Это бывает большим и огромным, никто не называет это маленьким. В XXI веке это встречается так же часто, как и ранее, но ленивые люди сократили это слово. Назовите это слово полностью:

- a) привет;
- b) спасибо;
- c) до свидания;
- d) простите.

Вопрос 10

Единственный тактильный жест прикосновения к собеседнику, который разрешен в деловой среде:

- a) рукопожатие;
- b) обнимание;
- c) похлопывание по плечу;
- d) похлопывание по спине.

Вопрос 11

Этикет общения в сети интернета называется:

- a) нитикет;
- b) нэтикет;
- c) энтикет;
- d) этикет.

Вопрос 12

К универсальной этике не относится:

- a) добро;

- b) честь;
- c) совесть;
- d) мужество.

Вопрос 13

Какая из перечисленных книг является общим литературным источником для культуры Древней Индии?

- a) Книга перемен.
- b) Веды.
- c) Коран.
- d) Бхагават-Гита.

Вопрос 14

Категория этики, отражающая отношение личности к обществу, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в данных условиях -это:

- a) стыд;
- b) честь;
- c) долг;
- d) страх.

Вопрос 15

Противоположность добродетели это:

- a) злоба;
- b) благо;
- c) порок;
- d) несправедливость.

Вопрос 16

Объектом профессиональной этики является:

- a) закон;
- b) государство;
- c) человек;
- d) культура.

Вопрос 17

Автор работы "Никомахова этика", где представлены основные морально-нравственные понятия:

- a) И. Кант
- b) Аристотель
- c) Ф.Ницше
- d) Платон

Вопрос 18

Как называется закон справедливого воздаяния, обуславливающий характер реинкарнации в древнеиндийской этике?

- a) Карма
- b) Нирвана
- c) Сансара
- d) Майя

Вопрос 19

"Высшее блаженство" в древнеиндийской культуре:

- a) Карма
- b) Нирвана

- c) Брахман
- d) Сансара

Вопрос 20

Это знакомое нам слово "этикет" стало общеупотребимым:

- a) в XV веке;
- b) в XVII веке;
- c) в XVI веке;
- d) в XIV веке.

Вопрос 21

Уже древние греки придавали большое значение межгосударственным отношениям, они активно развивали:

- a) дипломатический этикет;
- b) придворный этикет;
- c) деловой этикет;
- d) производственный этикет.

Вопрос 22

Всего лишь двести-триста лет назад мужчины имели правило носить на левом боку оружие: саблю, шпагу или кинжал. Это послужило одним из правил этикета:

- a) мужчина должен идти по улице слева от женщины;
- b) мужчина должен идти по улице справа от женщины;
- c) мужчина должен идти по улице впереди женщины;
- d) мужчина должен идти по улице позади женщины.

Вопрос 23

Автором высказывания: "Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость" является:

- a) Сервантес
- b) Эмерсон
- c) Д. Карнеги
- d) Платон

Вопрос 24

На одном из торжественных приемов короля Франции Людовика XIV гостям вручили карточки с перечисленными правилами поведения. От этих французских карточек произошло название:

- a) этикет;
- b) правила;
- c) карты;
- d) воспитанность.

Вопрос 25

При Петре Великом, в 1717 году вышла в свет книга о хороших манерах под названием:

- a) "Юности честное зеркало"
- b) "Домострой"
- c) "Поучение"
- d) "Свод правил"

7.1. Основная литература:

Александров Д. Н. Логика. Риторика. Этика: Учебное пособие/Александров Д. Н., 5-е изд. - М.: Флинта, 2012. - 168 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=331814>

ЭБС 'Знаниум'

Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с.. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390632>

ЭБС 'Знаниум'

Разин А. В. Этика: Учебник / А.В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 416 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=328047>

ЭБС 'Знаниум'

7.2. Дополнительная литература:

Серова Н. В. Этика: Учеб. пособие / Н.В. Серова. - М.: РИОР, 2007. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=118540>

ЭБС 'Знаниум'

Этика и современность [Электронный ресурс]: учеб. пособие / М.П. Данилкова - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778217614.html>

ЭБС 'Консультант студента'

Егоров П. А. Этика: Учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 158 с.: <http://znanium.com/bookread2.php?book=425302>

ЭБС 'Знаниум'

7.3. Интернет-ресурсы:

Этика - образовательный ресурсный центр - <http://www.ethicscenter.ru/>

Консультант студента - <http://www.studmedlib.ru/>

Электронная Библиотечная Система - <http://znanium.com/>

Электронные ресурсы КФУ - <http://vufind.kpfu.ru>

Этика - <http://www.abccba.ru/> Этика

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.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

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.

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в Интернет.

Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернету.

Комплект лицензионного программного обеспечения с поддержкой форматов DOC, PPT и PDF.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки Международный туризм .

Автор(ы):

Хурматуллина Р.К. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Садретдинов Д.Ф. _____

"__" _____ 201__ г.