

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Профессиональная этика и права потребителей на рынке услуг Б1.В.ДВ.3

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Автор(ы): Геркина Е.А.

Рецензент(ы): Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No _____ от "_____" _____ 20__ г.

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No _____ от "_____" _____ 20__ г.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, б/с Геркина Е.А. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Elena.Gerkina@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-10	владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления
ПК-11	владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов
ПК-14	умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета
ПК-15	умением проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании
ПК-16	владением навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов
ПК-17	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели
ПК-18	владением навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)
ПК-19	владением навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками
ПК-20	владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-4	умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

- основные категории, понятия профессиональной этики, её функции и виды;
- место и роль профессиональной этики в жизнедеятельности специалиста;
- общие этические принципы и нормы в деловых и общественных отношениях;
- стратегии поведения в конфликте и правила урегулирования конфликтов;
- основные принципы составления резюме;
- стили ведения деловых переговоров;

Должен уметь:

выделять теоретические, прикладные, ценностные аспекты этического знания, применять их для обоснования практических решений, касающихся как повседневной жизни, так и профессиональной области;

общаться, критиковать и урегулировать конфликты в соответствии с этическими нормами и принципами;

формировать и обосновывать личную позицию по отношению к проблемам профессиональной этики;

организовывать деловые беседы и совещания;

формировать свой профессиональный имидж.

Должен владеть:

о месте и роли профессиональной этики в жизнедеятельности специалиста;

об этике бизнеса и деловых отношений;

о сущности общения, его функциях, видах и стилях;

о модели поведения при формировании имиджа;

о правилах трудоустройства на работу;

Должен демонстрировать способность и готовность:

Продемонстрировать способность эффективно разрешать конфликтные ситуации в случае столкновения интересов сотрудников

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.3 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (не предусмотрено)" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе в 5 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 72 часа(ов), в том числе лекции - 36 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 72 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 5 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет курса и характеристика основных понятий Профессиональная этика: сущность, классификация функции	5	2	2	0	8
2.	Тема 2. Представление об этических стилях поведения	5	4	4	0	8
3.	Тема 3. Принципы профессиональной этики	5	4	4	0	8
4.	Тема 4. Этика сферы бизнеса	5	4	4	0	10
5.	Тема 5. Управленческая этика	5	4	4	0	8
6.	Тема 6. Деловой этикет	5	6	6	0	10
7.	Тема 7. Защита прав потребителей в сфере услуг	5	6	6	0	10
8.	Тема 8. Спор и конфликт в профессиональной деятельности Переговоры как преодоление конфликтных ситуаций	5	6	6	0	10
	Итого		36	36	0	72

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет курса и характеристика основных понятий Профессиональная этика: сущность, классификация функции

Сущность этики, структура, условия и предпосылки. Генезис этики. Цель. Содержание.

Сущность этики определяется единством научного знания и предмета, который в нём отражён. Структура включает в себя общечеловеческую, деловую, профессиональную и корпоративную формы. Общечеловеческая этика выступает в качестве регионально-конфессиональной. Деловая этика предстает знаково-ролевой системой норм и стандартов поведения руководителя (исполнителя), и также одновременно производителя услуг (потребителя). Профессиональная этика суть система регулирования деятельности в той или иной социальной сфере. В профессиональной этике предмет деятельности определяет выбор средств их осуществления. Корпоративная этика есть отражение потребности группы (сообщества) в нормах, фиксирующих как уникальность так и типичность жизнедеятельности членов альянса. Предпосылки и условия, то есть факторы прошлого и настоящего влияют на генезис и характер содержания. Отличаясь от правовых, экономических, психологических способов регулирования, этика акцентируется на общественном мнении, как гаранте выполнения предписаний. Цель этики ? обеспечение такого функционирования и развития людей, которое бы являлось адекватным свойствукооперации (социальности людей) обеспечивало бы эфффективность взаимодействия

Практика

Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания. Деловая Игра: Восприятие себя и других

Тема 2. Представление об этических стилях поведения

Определение этического стиля поведения как проявление единого начала во всём разнообразии взаимодействующих между собой элементов функционально ролевой активности личности. Моральный стиль поведения, как ориентирующий на соблюдение религиозных стандартов жизни. Имморальный стиль, как ориентация на индивидуальные, эгоцентрические нормы жизнедеятельности. Аморальный стиль, как стиль группового поведения, выступающего гарантом правильности оценки человеком своего поведения.

практическое занятие:

Алгоритм Томаса Дональдсона (как вести себя в странах с расхожими стандартами)

Нравственные проблемы деловых отношений

Тема 3. Принципы профессиональной этики

Виды этических норм: общие, групповые, личностные. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений. Ролевая структура личности служащего и этические принципы и нормы. Этика сферы услуг

практическое занятие:

Чувство психологического комфорта. Принципы современного этикета. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Деловая игра.

Тема 4. Этика сферы бизнеса

Бизнес и этика: возможности взаимодействия. Этика деловых отношений. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт. Корпоративные кодексы.

Профессиональные кодексы. Профессиональные кодексы в России. Национальные и всемирные кодексы

практическое занятие :

Проблема внедрения этических принципов в бизнес. Этика партнёрских отношений. Две нормативные модели этики бизнеса: теория общественного договора и теория заинтересованных сторон и их влияние на этические нормы и ценности корпорации.

Тема 5. Управленческая этика

Профессиональная этика менеджмента Понятие профессиональной этики менеджмента и ее особенности. Взаимосвязь общей теоретической этики с этикой менеджмента. Нравственные нормы как структурный компонент профессиональной этики менеджмента. Роль этических норм и ценностей в практической работе менеджера.

практическое занятие:

Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности. Этичность методов подготовки управленческих решений.

Деловая игра Оказание давления

Тема 6. Деловой этикет

Служебный этикет История возникновения этикета. Создание профессионального имиджа.

Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин. Служебный этикет. Деловые

приветствия и представления. Искусство деловой беседы. Телефонный этикет. Деловой

этикет в переписке. Этикет в туристической деятельности Дорожный этикет. Международный

этикет. Как вести себя в особых случаях. Мужчины и женщины как коллеги. Этические нормы и правила проведения рекламной компании туристической фирмы.

практическое занятие :

Правила поведения за столом и ресторанный этикет. Понятие о правилах вежливости каждого народа: национальных традициях, обычаях и международного этикета. Характеристика основных правил, рекомендуемых путешественникам европейским управлением по туризму

Тема 7. Защита прав потребителей в сфере услуг

Защита прав потребителей при оказании услуг. Права потребителя и их охрана. Практические советы для потребителей. Условия ремонта, гарантийного и

послегарантийного ремонта

Перечень непродовольственных товаров

надлежащего качества,

не подлежащих возврату или обмену на

аналогичный товар других размера,

формы, габарита, фасона, расцветки или

комплектации

(вред. Постановлений Правительства РФ от

20.10.1998 ♦ 1222,

от 06.02.2002 ♦ 81)

Образцы претензий, исковых заявлений в суд

Тема 8. Спор и конфликт в профессиональной деятельности Переговоры как преодоление конфликтных ситуаций

Представление о структуре переговоров. Логика и сценарии переговоров в вертикальном и горизонтальном измерении. Переговоры как действия по правилам. Конфликты делового партнерства. Функции конфликтов. Способы их разрешения. Меры по предотвращению конфликтов. Моббинг как этико-психологическая форма принуждения и подавления человека
практическое занятие :

Современные проблемы макроэтики Основные проблемы микроэтики Упражнение Учебник жизни Дейла Карнеги Деловая игра Инвалидное кресло

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Положение от 24 декабря 2015 г. № 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 5			
	Текущий контроль		

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
1	Научный доклад	ОПК-4 , ОК-1	3. Принципы профессиональной этики
2	Деловая игра	ПК-4 , ОК-4	6. Деловой этикет
3	Творческое задание	ПК-7 , ОК-6	8. Спор и конфликт в профессиональной деятельности Переговоры как преодоление конфликтных ситуаций
Зачет			

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 5					
Текущий контроль					
Научный доклад	Тема полностью раскрыта. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы и применённые методы соответствуют поставленным задачам.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрирован средний уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники. Структура работы и применённые методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Тема частично раскрыта. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы частично соответствуют поставленным задачам.	Тема не раскрыта. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы не соответствуют поставленным задачам.	1
Деловая игра	Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Превосходное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Высокий уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Достаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Средний уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Слабое владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Низкий уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	Неспособность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Недостаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Недостаточный уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Творческое задание	Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессиональной деятельности. Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Высокий уровень креативности, самостоятельности. Соответствие выбранных методов поставленным задачам.	Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессиональной деятельности. Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Средний уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы в целом соответствуют поставленным задачам.	Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиональной деятельности. Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Низкий уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы частично соответствуют поставленным задачам.	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной деятельности. Неудовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Недостаточный уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы не соответствуют поставленным задачам.	3
	Зачтено		Не зачтено		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 5

Текущий контроль

1. Научный доклад

Тема 3

Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания. Деловая Игра: Восприятие себя и других

Служебный этикет История возникновения этикета. Создание профессионального имиджа.

Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин. Служебный этикет. Деловые приветствия и представления. Искусство деловой беседы. Телефонный этикет. Деловой этикет в переписке. Этикет в туристической деятельности Дорожный этикет. Международный этикет. Как вести себя в особых случаях. Мужчины и женщины как коллеги. Этические нормы и правила проведения рекламной компании туристической фирмы.

Правила поведения за столом и ресторанный этикет. Понятие о правилах вежливости каждого народа: национальных традициях, обычаях и международного этикета. Характеристика основных правил, рекомендуемых путешественникам европейским управлением по туризму.

2. Деловая игра

Тема 6

2. Задание для практической части

Анализ фильма - Дуэль братьев. История Adidas и Puma (2016)

Ответы необходимо написать в виде своего личного анализа

1. Продолжительность фильма

2. Жанр фильма
3. Страна создания фильма
4. Расшифруйте авторский замысел фильма
5. Какие размышления вызвал у вас этот фильм
6. Придумайте свой вопрос по фильму (попробуйте связать его с этическими принципами) и ответьте на него
7. Напишите свой отзыв о фильме

3. Творческое задание

Тема 8

Индивидуальное задание

1. Международные особенности этики в сервисе

Деловая культура

1. Общая характеристика страны
2. Визитная карточка страны
3. Межнациональные особенности страны
4. Особенности делового кросскультурного общения

Необходимо:

1. Выбрать одну из предложенных тем.
2. Сделать анализ материала в виде небольшой презентации. (Используя любые способы представления информации: схемы, графики, таблицы и пр.).
3. Соблюсти правила оформления презентации.
4. Количество слайдов зависит от диапазона исследования.
5. Креатив приветствуется

Темы на выбор:

1. Деловой этикет ? Столовый этикет. Хорошие манеры за столом играют в некоторых деловых сделках ключевую роль.

Учесть правила сервировки ? салфетка ? как элегантно отложить салфетку.

Предметы сервировки-как обращаться с бокалами.

Столовые приборы и их язык.

2. Деловой этикет - Дресс-код. Наша одежда является составной частью всего коммуникационного комплекса. Именно поэтому при выборе гардероба требуется стиль и качество.

Учесть цветовую гамму-какие цвета считаются в бизнесе официальными-отрасль определяет цвет. Одежда ? выбор между модой и стилем. Блейзеры и пиджаки-правильно застегнутые.

Раскрыть следующие понятия:

-Court dress,

-Formal (Full formal, Full dress, Formal attire),

-Semi-formal (Smoking, Le Smoking),

-Informal (Cocktail (old-style) or Business attire),

-Smart casual (Business casual (old-style), Cocktail (new style), Executive Casual, Corporate Casual),

-Business casual (Dressy, Resort Casual, Country Club, Casual chic, Semi-casual, Neat casual).

3. Деловой этикет ? В ресторане. Как подобающе вести себя в ресторане в качестве гостя или устроителя.

Учесть как заходить в ресторан-женщина в роли хозяйки. Куда деть дамскую сумочку-куда девать пиджак.

Дегустация вина. От белого вина к красному.

Раскрыть понятия: ?Пролетарские приборы?, аперитив, дигестив.

4. Этикет делового общения ? Онлайн ? здесь тоже требуется стиль.

Учесть Этикет электронной почты.

Раскрыть понятия: Нетикет, Эмотиконы, сс-заголовок, всс-заголовок.

5. Невербальная коммуникация - Движения и особенности голоса человека при передаче им вербального сообщения.

Учесть Зрительный контакт, выражение лица, жесты, позы. Параязык. Самопрезентация.

5. Придумайте свой вопрос

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Этика как философская наука. Предмет этики.
2. Основные функции морали.
3. Эволюционно-генетическая теория происхождения морали.
4. Религиозно-богословская теория происхождения морали.
5. Социально-историческая теория происхождения морали.
6. Структура морали.
7. Добро и зло как исходные представления морального сознания.
8. "Четыре благородных истины" Будды.
10. Основные требования мусульманского вероучения и образа жизни.

11. Этика благоговения жизнью А. Швейцера.
12. Религиозное решение вопроса о смысле жизни.
13. "За" и "против" эвтанази.
14. Существуют ли этические аргументы в пользу смертной казни?
15. Что такое благотворительность?
16. Чем обусловлена специфика профессиональной морали?
17. Проблемы формирования профессиональной этики делового человека.
18. Значение зарубежного опыта этики бизнеса в формировании профессиональной этики делового человека.
19. Этико-религиозные идеи в развитии российского предпринимательства.
20. Невербальные средства общения (язык жестов).
21. Визуальные, акустические, тактильные средства в деловом общении.
22. Понятие переговоров и их виды.
23. Способы и правила разрешения конфликтов.
24. Особенности делового этикета в странах Западного Востока.
25. Служебный этикет и правила телефонного разговора.
26. Правила деловой переписки.
27. Культура устной речи.
28. Визитная карточка.
29. Проблемы моральных норм в рекламе.
30. Эстетика служебного поведения.
31. Основное назначение управленческой этики.
32. Моральные свобода и ответственность делового человека.
33. Меценатство как синтез предпринимательства и культуры

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 5			
Текущий контроль			
Научный доклад	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты оцениваются также ораторские способности.	1	10
Деловая игра	На занятии моделируется проблемная ситуация профессиональной деятельности, для которой обучающиеся должны найти решения с позиции участников ситуации. Оцениваются применение методов решения проблемных ситуаций, способность работать в группе, навыки, необходимые для профессиональной деятельности, анализировать условия и адекватно выстраивать последовательность собственных действий.	2	15

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Творческое задание	Обучающиеся выполняют задания, требующие создания уникальных объектов определённого типа. Тип объекта, его требуемые характеристики и методы его создания определяются потребностями профессиональной деятельности в соответствующей сфере либо целями тренировки определённых навыков и умений. Оцениваются креативность, владение теоретическим материалом по теме, владение практическими навыками.	3	25
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература:

1. Кошлякова М. О. Технологии формирования имиджа [Электронный ресурс] / М. О. Кошлякова. - М.: РГУТиС, 2008. - 128 с.//<http://znanium.com/bookread.php?book=365046>
2. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.//<http://znanium.com/bookread.php?book=411372>
3. Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 7-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и Ко', 2018. - 496 с.//<http://znanium.com/bookread.php?book=430551>
4. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; ГУУ - 2-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 424 с. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=322836>.
5. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

7.2. Дополнительная литература:

1. Основы этики: Учебник / А.В. Разин. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 304 с. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=314931>
2. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390632>
3. 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/catalog.php?bookinfo=463272>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Интересные тесты по этикету, деловой этике, а также познанию себя, своих личностных качеств и профессиональных возможностей - - <http://www.etiket.ru/tests.html>

Сайт содержит важные ссылки на другие сайты, на этические журналы, опубликованные и не опубликованные в Интернете, а также на тексты и документы, относящиеся к различным сферам этики - - <http://www.cis.wayne.edu/aspalding/ethicslist.html>

Сайт содержит очень полезные ссылки на разнообразные ресурсы по этике. - - <http://www.gac.edu/oncampus/academics/philosophy/lethics.htm>

тесты по этике - - <http://www.businessstest.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
практические занятия	В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы.
самостоятельная работа	<p>- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.</p> <p>Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.</p> <p>Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.</p> <p>Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.</p> <p>В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.</p> <p>При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
<p>научный доклад</p>	<p>Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей. Работа по подготовке научного доклада включает не только знакомство с литературой по избранной тематике, но и самостоятельное изучение определенных вопросов. Она требует от студента умения провести анализ изучаемых экономических процессов, способности наглядно представить итоги проделанной работы, и что очень важно ? заинтересовать аудиторию результатами своего исследования. Следовательно, подготовка научного доклада требует определенных навыков. Чтобы помочь студенту правильно подготовиться к научному докладу, сделать свое выступление ярким и запоминающимся, написаны эти методические рекомендации.</p> <p>Научный доклад может быть подготовлен для выступления на семинарском занятии, конференции научного студенческого общества, или в рамках проводимого в Финансовой академии круглого стола. В любом случае успешное выступление во многом зависит от правильной организации самого процесса подготовки научного доклада.</p> <p>Подготовка научного доклада включает несколько этапов работы:</p> <p>I. ВЫБОР ТЕМЫ НАУЧНОГО ДОКЛАДА.</p> <p>II. ПОДБОР МАТЕРИАЛОВ.</p> <p>III. СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА ДОКЛАДА. РАБОТА НАД ТЕКСТОМ</p> <p>IV. ОФОРМЛЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ВЫСТУПЛЕНИЯ.</p> <p>V. ПОДГОТОВКА К ВЫСТУПЛЕНИЮ.</p>
<p>деловая игра</p>	<p>деловая игра - это воспроизведение какой либо деятельности, а также их игровое моделирование.</p> <p>Деловые игры в своей основе имеют поиск оптимальных решений конкретной проблемы или задачи, которые возникают в практической деятельности студентов. Деловые игры в отличие от других традиционных методов обучения позволяют более полно воспроизводить деятельность студентов, выявлять затруднения и причины их появления, разрабатывать и оценивать варианты решения затруднений, принимать решения и определять механизмы их реализации. Это дает возможность рассматривать затруднения не абстрактно, а как конкретную задачу ситуацию.</p>
<p>творческое задание</p>	<p>В качестве главных признаков творческих домашних работ студентов выделяют: высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.</p> <p>Выделяют следующие виды домашних творческих заданий:</p> <p>I. Задания когнитивного типа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Научная проблема ? решить реальную проблему, которая существует в науке. 2. Структура ? нахождение, определение принципов построения различных структур. 3. Опыт ? проведение опыта, эксперимента. 4. Общее в разном ? вычленение общего и отличного в разных системах. 5. Разно-научное познание ? одновременная работа с разными способами исследования одного и того же объекта. <p>II. Задания креативного типа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление ? составить словарь, кроссворд, игру, викторину и т.д. 2. Изготовление ? изготовить поделку, модель, макет, газету, журнал, видеофильм. 3. Учебное пособие ? разработать свои учебные пособия. <p>III. Задания организационно-деятельностного типа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. План ? разработать план домашней или творческой работы, составить индивидуальную программу занятий по дисциплине.

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	<p>на зачете, как правило, проверяется не столько уровень запоминания студентом учебного материала, сколько то, насколько успешно он оперирует теми или иными научными понятиями и категориями, систематизирует факты, как умеет мыслить, аргументировано отстаивать определенную позицию, объясняет и пересказывает заученную информацию.</p> <p>При подготовке к зачету следует запоминать и заучивать информацию с расчетом на помощь определенных подсобных учебно-методических средств и пособий, учебной программы курса. Правильно используя программу при подготовке к ответу (она должна быть на столе у каждого), студент получает информационный минимум для своего выступления.</p> <p>Программу курса необходимо максимально использовать как в ходе подготовки, так и на самом экзамене. Ведь она включает в себя разделы, темы и основные проблемы, в рамках которых и формируются вопросы для экзамена.</p> <p>Заранее просмотрев программу, можно лучше сориентироваться, чем она поможет на экзамене, в какой последовательности лучше учить ответы на вопросы. Найдя свой экзаменационный вопрос в программе, студент учитывает то, где он расположен и как сформулирован, как он соотносится и связан с другими вопросами, что позволяет ему мобилизовать все свои знания этой проблемы и гораздо увереннее и грамотнее построить свой ответ.</p> <p>Такой подход не только позволяет облегчить, разгрузить сам процесс запоминания, но и содействует развитию гибкости мышления, сообразительности, ассоциативности, творческому отношению к изучению конкретного учебного материала.</p> <p>Кроме этого, необходимо применять для запоминания материала и метод использования ассоциаций, то есть ту связь, которая образуется при определенных условиях между двумя или более понятиями, представлениями, определениями и т. д. Это такой психологический процесс, в результате которого одни понятия или представления вызывают появление в уме других. Чем с большим количеством фактов мы ассоциируем данный факт, тем более прочно он задержан нашей памятью.</p> <p>Оптимальным для подготовки к экзамену является вариант, когда студент начинает подготовку к нему с первых занятий по данному курсу. Такие возможности ему создаются преподавателем. Однако далеко не все студенты эти возможности используют. Большинство из них выбирают метод атаки, штурма, когда факты закрепляются в памяти в течение немногих дней или даже часов для того, чтобы сдать.</p> <p>В этом случае факты не могут образовать в уме прочные ассоциации с другими понятиями и поэтому такие знания, как правило, менее прочные и надежные, более бессистемные и формальные. Материал же, набираемый памятью постепенно, связанный с ассоциациями с другими событиями, неоднократно подвергается обсуждению, имеет иной, более высокий качественный уровень, сохраняется в памяти длительное время и может быть востребован в любой обстановке.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Освоение дисциплины "Профессиональная этика и права потребителей на рынке услуг" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Браузер Google Chrome

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины "Профессиональная этика и права потребителей на рынке услуг" 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.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки не предусмотрено .