Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций

Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТиСО»
В.Г.Роговая
протокол № 3 от 27.11.2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и этикет

Направление подготовки : 43.03.01 Сервис
Форма обучения: очная
Цикл дисциплин: Б1.Б.12
Трудоемкость дисциплины (4 з.е./ 144 ч.)

Вид учебной работы	**Часы**	**Семестры**							
		1 курс		2 курс		3 курс		4 курс	
		1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	**54**				**54**				
Лекции	20				20				
Лабораторные работы									
Практические занятия:	34				34				
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине									
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	**54**				54				
Курсовая работа: (КР)									
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
Вид промежуточной аттестации (экзамен):	36				36				
Общая трудоемкость дисциплины зач. ед.	**144/ 4 з.е.**				**144/ 4 з.е.**				

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015/ 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с принятием ФГОС ВО 43.03.01 "Сервис"

Протокол заседания кафедры № 4 от «24» декабря 2015 г.
Заведующий кафедрой
Данильченко М.А. / /

Рабочая программа утверждена на 2016/ 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016-2017 учебный год в связи с изменением списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от «02» 09 2016 г.
Заведующий кафедрой
Жукова К.В / /

Рабочая программа утверждена на 20__/ 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению: 43.03.01 Сервис на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал: _____/А.К.Ворошилов/

Программа утверждена на заседании кафедры

Протокол №4 от «24» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой _____/Ш.А.Данильченко/

1. Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» включена в базовую часть дисциплин профессионального цикла ФГОС ВО Б1.Б.12 по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», читается на втором курсе в четвёртом семестре.

1.2 Взаимосвязь с другими дисциплинами

1.3 Дисциплина базируется на знаниях школьного курса «Обществознание», а также дисциплин гуманитарного и социального и циклов: «История», «Социология», «Философия». Необходимыми требованиями к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента при освоении данной дисциплины и приобретенными в результате освоения предшествующих дисциплин являются:

-различение основных понятий, полученных при изучении «Обществознания», наличие навыков использования обществоведческих знаний для анализа нравственных процессов;
- умение работать с научным текстом: отделять главное от второстепенного, вычленять значимые идеи для сегодняшней жизни, пользоваться словарями и ресурсами Интернета;
- использование методологических ресурсов таких дисциплин как «История», «Социология», «Философия» позволит студентам находить наиболее эффективные пути разрешения нравственных коллизий. Освоение дисциплины являются необходимым условием плодотворного усвоения дисциплин профессионального цикла

Изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет» базируется на сумме знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения таких дисциплин, как «Психология», «Организационное поведение» и др.

Основные требования к выходным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимые для изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» заключаются в уяснении основных функций этики и этикета, делового общения, его видов и стилей, овладение навыками эффективного этикета, делового общения для успешной деятельности специалиста в области управления, а также навыкам оценивать психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

2. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины – освоение обучающимися знаний в области этики и этикета, приобретение умений применять их на практике, что позволят им всесторонне подходить к анализу и разрешению проблем будущей профессиональной деятельности, формирование необходимых общекультурных компетенций.

Преподавание дисциплины призвано решить следующие задачи:

Задачи:

- дать студентам глубокие знание о специфике морали и ее происхождении;
- раскрыть историческое развитие морали в системе моральных учений мудрецов и становление этических доктрин в трудах философов-моралистов.
- раскрыть содержание основных категорий этики;
- привить студентам понимание основных ценностей морального сознания и научить их пользоваться этим знанием при рассмотрении разнообразных детерминант человеческого поведения;
- продемонстрировать возможности этики и этикета в понимании природы человека и своеобразия пересечения моральных и психологических свойств личности;
- познакомить студентов с многообразием моральных ситуаций и возможностями нравственного сознания в их эффективном разрешении;
- раскрыть связь этики и этикет;
- показать прикладное значение этикета для профессиональной деятельности выпускников нашего университета.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: **ОК-4, ОПК-3, ПК-8, ПК-11**

В результате освоения дисциплины студент должен:

з**нать**:
- генезис, сущность и основные функции морали;
- фундаментальные этические ценности при осуществлении сервисной профессиональной деятельности;
- принципы и нормы делового этикета.

у**меть**:
- использовать знания этики в совершенствовании своего собственного морального облика;
- на практике использовать все многообразие правил этикета для совершенствования системы человеческих отношений;
- строить взаимоотношения с коллегами по работе, с партнерами по бизнесу на основе кантовского принципа: «Во всех твоих делах человек всегда должен рассматриваться как цель и никогда как средство».
- стремиться к постоянному нравственному самосовершенствованию, к формированию уважения человеческого достоинства, честности, открытости, чувства справедливости, порядочности, доброжелательности, терпимости.

в**ладеть**:
- нравственной методологией оценки и разрешения возникающих социально-политических, экономических и духовных проблем;

- методами этикета, позволяющими находить наиболее эффективную программу должного поведения во всем многообразии профессиональных и жизненных ситуаций.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Знать: Знать способы и проблемы взаимодействия и кооперации с коллегами в трудовом коллективе Знать методы оценки и контроля эффективного взаимодействия с другими людьми Уметь: Уметь взаимодействовать с сотрудниками в работе на общий результат Уметь координировать усилия трудового коллектива Владеть: Владеть методами коллективного взаимодействия Владеть способами оценки эффективности и контроля деятельности сотрудников.
ОПК-3	Знать способы сбора и анализа информации в глобальных и корпоративных информационных системах Знать систему анализа информации в глобальных и корпоративных информационных системах Знать способы хранения информации в глобальных и корпоративных информационных системах Уметь собирать и анализировать информацию Уметь выделять проблемы управления человеческими ресурсами в информации Уметь управлять способами хранения информацию Навыками и умениями сбора и анализа информации Навыками и умениям выделения проблем управления человеческими ресурсами Навыками и умениями хранения информации
ПК-8	Знать:

ПК-11	Знает основы разработки и реализации концепций управления персоналом Знает вопросы формирования кадровой политики Уметь Умеет реализовать основные идеи управления персоналом Умеет диагностировать кадровую политику оргвнизации Владеть Владеет способами развития концепции управления персоналом Владеет навыками развития кадровой политики Знать Знает основы маркетинга персонала Знает стратегию разработки и реализации технологии привлечения персонала Уметь Умеет применять идеи маркетинга персонала Умеет применять стратегии привлечения персонала Владеть Владеет навыками изучения проблем маркетинга персонала Владеет способами привлечения персонала в организацию.

5 **Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций**

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции							
			Общекультурные (ОК), общепрофессиональные (ОПК), профессиональные (ОПК)							общее количество компетенций
			ОК-4	ОПК-3		ПК-8	ПК-11			
Р1	**Теоретические основы профессиональной этики и этикета**	**35**	+	+						2
Р2	**Элементы делового этикета**	**49**					+			**1**
Р3	**Управление и организация форм делового общения в учреждениях, предприятиях и фирмах**	**60**				+				**1**
Итого:		**144**								**4**

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий			
		лекции	практические занятия	срс	формы текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
Р 1	**Теоретические основы профессиональной этики и этикета**	6	4	14	
Р 1.1	Предмет этики как науки и происхождение профессиональной этики	1		4	
Р 1.2	История развития деловой этики в России	2	2	4	Тестирование, выступления на семинарском занятии
Р 1.3	Основные принципы и виды профессиональной этики	1		3	
Р 1.4	Взаимосвязь этики и этикета. Кодексы профессиональной этики	2	2	3	Тестирование
Р 2	**Элементы делового этикета**	5	10	14	
Р 2.1	Основные элементы делового этикета и правила поведения в производственно-трудовой среде	1	2	2	Доклады, рефераты на тему правил поведения в производственно-трудовой среде
Р 2.2	Этика деловых отношений: основные этические принципы и нормы	1	2	4	
Р 2.3	Основные элементы делового этикета	1	2	4	
Р 2.4	Этикет в культуре внешности. Одежда мужчин и женщин	1	2	2	Разработка кодекса поведения и норм отношений мужчин и женщин
Р 2.5	Невербальные средства общения	1	2	2	
Р 3.	**Управление и организация форм делового общения в учреждениях, предприятиях и фирмах**	9	20	26	

Р 3.1	Ведение деловых совещаний, встреч, переговоров	2	6	5	Круглый стол «Проблемы социально-психологического климата в коллективе»
Р 3.2	Публичное выступление перед аудиторией	1	4	4	Тестирование «Стили руководства»
Р3.3	Ведение деловой беседы. переписки. Телефонные беседы	1	4	5	Деловая игра «Собеседование при приёме на работу», разработка «Резюме»
Р3.4	Этикет деловых приемов и презентаций	2	4	5	Разработка экспресс-анкеты по мотивации персонала
Р3.5	Правила поведения в общественных местах	1		4	Изучение социальных ролей в коллективе
Р3. 6	Особенности межкультурной коммуникации	2	2	3	
	Экзамен			36	
	Итого	20	34	90	

6.2 Содержание лекционных занятий

Тема 1. Предмет курса «Профессиональная этика и этикет»

Предмет и задачи этики как науки. Мораль, нравственные нормы и принципы как объект изучения. И. Кант и Аристотель об этике.

Отличие профессиональной этики от этики обыденной. Рефлексия как способность человека осознавать свои поступки. Этические нормы взаимопомощи, закреплённые в религиозных нормах и заповедях.

Тема 2. История развития деловой этики в России

Основные предпосылки возникновения деловой этики. Основные этапы её становления. Особенности этического климата в России.

Тема 3. Основные принципы и виды профессиональной этики

Составляющие профессиональной этики. Классификация профессиональной этики. Профессионально-этические отношения и их особенности. Профессионализм как нравственная черта личности Соотношение общечеловеческого, национального и регионального в этике работников сферы сервиса. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах. Понятие этики. Этика в системе знания о морали. Мораль: понятие, структура, функции. Нормативные образцы личности.

Тема 4. Взаимосвязь этики и этикета. Кодексы профессиональной этики

Понятие профессиональной этики. Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики. Взаимосвязь этики и этикета. Этикет: понятие, задачи, история развития. Требования современного этикета. Правовой и нравственный аспекты этикета. Этические требования к современному предпринимателю.

Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Деловая мораль и рыночные отношения Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Кодексы профессиональной этики. Профессиональные ценности и ценность человеческой жизни. Дилеммы профессиональной морали.

Раздел 2. Элементы делового этикета

Тема 1. Основные элементы делового этикета и правила поведения в производственно-трудовой среде

Основные уровни делового общения. Типы взаимоотношений в коллективе. Руководитель – подчинённый, сотрудник – сотрудник, администрация – персонал и др. Деловое общение: виды, уровни, структура Направленность на партнёра, взаимоотражение, взаимоинформирование на деловом уровне общения.

Манипулятивный уровень общения. Неформальные и формальные отношения между руководителем и подчинённым. Карьерное продвижение. Социальное развитие коллектива.

Тема 2. Этика деловых отношений: основные этические принципы и нормы

Понятие управленческой этики. Проблема лидерства. Основные стили руководства и методы управления. Требования к современному руководителю. Отношения между руководителем и подчинёнными. Приветствия, представления, субординация

Конфликты и способы их разрешения. Эффективность использования рабочего времени.

Тема 3. Основные элементы делового этикета

Этические приёмы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и её роль в управленческой деятельности. Привлечение коллектива к процессу принятия решений. Эффективность управленческих решений. Поведенческая теория принятия решений. «Золотое» правило бизнеса – забота о клиентах и сотрудниках. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры

Тема 4. Этикет в культуре внешности. Одежда мужчин и женщин

Культура одежды делового человека: цвет в одежде, составляющие делового костюма, аксессуары, причёска. Культура внешнего вида современной деловой женщины.

Тема 5. Невербальные средства общения

Деловые представления и приветствия. Роль мимики и интонации в деловом общении. Психогигиена. Умение слушать (активное слушание). Формы группового общения. Эмпатия. Ценности и верования членов коллектива.

Создание профессионального имиджа. Составляющие имиджа: умение себя подать, коммуникативные навыки, умение общаться с людьми, выполнение этикетных норм, звучание голоса. Стиль делового человека. Имидж и «язык тела» специалиста. Соответствие имиджа фирмы профилю её деятельности.

Раздел 3. Управление и организация форм делового общения в учреждениях, предприятиях и фирмах

Тема 1. Ведение деловых совещаний, встреч, переговоров

Проведение официальных мероприятий: совещаний, встреч, переговоров Специфика ведения деловых бесед и встреч. Виды приёмов. Этикетные правила подготовки и проведения приёмов. Визитные карточки и их использование. Сервировка стола. Правила поведения за столом. Подарки и сувениры. Особенности делового общения с зарубежными партнёрами.

Этика и этикет деловых переговоров. Этика деловых отношений. Нормы поведения в деловом мире. Основные формы делового общения: беседа, совещание, переговоры. Техника ведения переговоров. Отличие спора от дискуссии. Этикет деловых совещаний.

Стиль служебного документа. Деловое письмо как важнейшая функция официальной передачи информации. Реквизиты делового письма. Речевой этикет делового письма. Виды деловых писем. Конфиденциальность в хранении и использовании служебной документации.

Тема 2. Публичное выступление перед аудиторией

Ораторское искусство и овладение его технологией. Основные принципы выступления. Этапы подготовки к выступлению. Цель, проблема, материал ораторского выступления. Художественные приёмы выступления. Аудитория слушателей.

Тема 3. Ведение деловой беседы, переписки. Телефонные беседы

Основные типы деловых контактов: личные встречи, беседы, совещания.. Технология делового общения: умение слушать, содержание речи, эмоции в общении, особенности ведения делового разговора. Этика переговоров. Разрешение конфликтных ситуаций

Культура делового разговора по телефону. Значение телефонного разговора для имиджа фирмы. Профессиональное речевое общение по телефону.

Тема 4. Этикет деловых приемов и презентаций

Основные правила гостеприимства. Виды официальных приёмов и правила их организации. Поведение за столом. Ресторанный этикет.

Тема 5 . Правила поведения в общественных местах

Правила поведения в самолёте, поезде, автомашине. Дорожный этикет.

Тема 6. Особенности межкультурной коммуникации

Национальный этикет и правила международной вежливости Правила поведения с коллегами из-за рубежа. Праздничный этикет: поздравления, подарки, корпоративные вечеринки. Национальные особенности делового общения. Особенности делового общения в Северной Америке (США,

Канада), Азии (Япония, Китай, Ю.Корея). Этический кодекс туриста. Правила поведения в гостинице, ресторане, самолете, поезде.

6.3 Содержание семинарских и практических занятий

Семинар 1. Понятие этики как науки: предмет и задачи (2 часа).

1. Мораль и этика. Структура и функции морали.
2 Происхождение профессиональной этики. Формирование нравственного поведения в профессиональной сфере.
3. Место и роль этики в бизнесе.

Семинар 2. Профессиональная этика. История развития деловой этики в России (2 часа).

1. Профессиональная этика: понятие, возникновение, специфика.
2. Взаимосвязь универсальной и профессиональной этики.
3. Этические проблемы деловой жизни.
4. Этический климат в современной деловой России.

Практическое занятие 3. Управленческая этика. Кодексы профессиональной этики (2 часа),

1. Стили и методы управления.
2. Этические аспекты работы руководителя с коллективом.
3. Кодексы профессиональной этики

Практическое занятие 4. Этика деловых отношений: основные этические принципы и нормы (2 часа).

1. Этика партнёрских отношений.
2. Основные типы деловых контактов: личные встречи, беседы, переговоры, совещания.
3. . Деловые приветствия и представления.

Практическое занятие 5. Основные элементы делового этикета (2часа)

1. Характеристики делового общения. Функции общения.
2. Виды вопросов для деловых переговоров и торгов.
3. Суть перспективной стратегии делового взаимодействия.
4. Виды средств, входящих в группу «невербальных».
5. Внешние проявления эмоциональных состояний.

Практическое занятие 6. Вербальные и невербальные средства общения (2 часа)

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности
2. Кинесика, такесика, просодика. Что это такое?
3. Индивидуальные особенности проявления человека в невербальных средствах коммуникации.
4. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.

Практическое занятие 7. Этикет в культуре внешности. Одежда мужчин и женщин (2чвса).

1. Элементы профессионального имиджа для мужчин.
2. Элементы профессионального имиджа для женщин.

Практическое занятие 8. Подготовка и проведение публичного выступление перед аудиторией (4 часа).

1. Выбор темы и проблемы выступления.
2. Подбор материала – документального, художественного, публицистического.
3. Написание и оформление выступления
4. Выступление перед аудиторией
5. Обсуждение выступления.

Практическое занятие 9. Подготовка и проведение деловой беседы. Этикет телефонных бесед и переписки (6 часов).

2. Подготовка к деловой беседе. Основные требования к ведению деловой беседы.
3. Телефонный этикет.
3. Деловой этикет в переписке (простые письма, факс, интернет).

Деловая игра 10. Ведение деловых совещаний, встреч, переговоров (6 часов).

1 Деловые совещания: процедура подготовки и проведения.
2 Организация делового совещания (повестка дня, ведение протокола, принятие решения и др.)
3 Проведение совещания и его обсуждение.
4 Подготовка переговоров.

Практическое занятие 11. Этикет деловых приемов и презентаций (2часа).

1. Официальные приёмы и презентации. Требования к проведению презентации.

2. Основные правила гостеприимства.
3. Основные виды официальных приёмов.
4. Принципы рассадки гостей.
5. Правила поведения за столом.

Практическое занятие 12. Правила поведения в общественных местах Особенности межкультурной коммуникации (2чвса).

1. Выступление с сообщениями о правилах поведения в общественных местах

2. Национальный этикет и правила международной вежливости

3. Правила поведения с коллегами из-за рубежа.

6.4. Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	*Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса*	С1.Р1 Теоретические основы профессиональной этики и этикета С 1.Р2 Элементы делового этикета С 1. Р 3 Управление и организация форм делового общения в учреждениях, предприятиях и фирмах	9	Опорный конспект глав учебника, анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме
С2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	С2.Р1 Теоретические основы профессиональной этики и этикета	9	поиск, сбор, анализ, структурирование и презентация информации

		С 2.Р2 Элементы делового этикета С 2. Р 3 Управление и орга ция форм делового обще ния в учреждениях, пред приятиях и фирмах		
С3	Подготовка к аудиторным занятиям (практические занятия, текущий и рубежный контроль)	С3.Р1 Теоретические основы профессиональной этики и этикета	9	Рефераты ОДИ (работа в команде)
		С 3.Р2 Элементы делового этикета С 3. Р 3 Управление и организа- ция форм делового обще ния в учреждениях, пред приятиях и фирмах	**этикета**	
С4	Выполнение контрольной работы, домашних расчетных работ и пр.	С4.Р1 Теоретические основы профессиональной этики и этикета С 4.Р2 Элементы делового этикета С 4. Р 3 Управление и организация форм дело- вого общения в учреж- дениях, предприятиях и фирмах	9	Конспекты , Контрольн ый тест Итоговое экзаменаци онное компьютер ное тестирован ие

		С5.Р1 Теоретические основы профессиональной этики и этикета		
С-5	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)			
		С 5.Р2 Элементы делового этикета	**этикета**	
		С 5. Р 3 Управление и организация форм делового общения в учреждениях, предприятиях и фирмах		Конспекты,
С-6	Прочие виды СРС	С6.Р1 Теоретические основы профессиональной этики и этикета		Контрольный тест Итоговое экзаменационное компьютерное тестирование
		С 6.Р2 Элементы делового этикета	**этикета**	
		С 6. Р 3 Управление и организация форм делового общения в учреждениях, предприятиях и фирмах		

Итого:			**90**		

7. Фонд оценочных средств

7.1. Фонд оценочных средств и текущий контроль успеваемости (промежуточная аттестация)

№	Формы учебной работы	Баллы
1.	Посещение лекций	**1**
2.	Посещение практических занятий	**1**
3.	Выступление на семинарских занятиях	**5**
4.	Участие в деловой игре	**5**
5.	Выступление с сообщением, рефератом, докладом	**9**
6.	Заполнение теста	**5**
7.	Решение кейсовых заданий	**5**
8.	Участие в заседании круглого стола	**5**
9.	Научно-исследовательская работа студента (НИРС)	**15**
10.	Презентация темы и др. виды учебной работы	**10**
11.	Экзвмен	**15**
12.	**ИТОГ: «удовлетворительно»** **«хорошо»** **«отлично»**	**61-75** **76-90** **91-100**

7.2. Критерии оценивания

Критерии оценивания НИРС

Краткая характеристика оценочного средства

Конечная цель, получаемая в результате выполнения научно-исследовательской работы позволяет оценить теоретические знания и практические навыки студента в области профессиональной этики. Позволяет оценить уровень сформированности управленческих, аналитических навыков, навыков практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- умение представить работу в научном контексте;
- владением научным стилем речи;
- аргументированную защиту основных положений работы, высокий уровень владения теоретическими основами профессиональной этики;
- свободное владение письменной коммуникацией; аргументированную защиту основных положений работы, репрезентативность собранного материала, умение анализировать теоретические аспекты профессиональной этики;

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- компилятивность работы;
- несамостоятельность анализа научного материала;
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- **неумение защитить основные положения работы.**

Темы НИРС.

1. Разработка этического совершенствования социально-психологического климата в организации
2. Совершенствование производственно-трудовых этических отношений в организации
3. Развитие социально-психологической компетентности и этики руководителя (менеджера) в управлении персоналом
4. Этические пути и способы привлечения персонала к управлению организацией
5. Изучение этических закономерностей использования методов управления персоналом в практической деятельности менеджера
6. Социально-психологическое управление и этики социального развития персонала в организации
7. Развитие трудового коллектив как этической и социально-психологической общности
8. Изучение этапов и формирование высокоэффективного трудового коллектива организации

9. Разработка системы социально-психологических методов управления персоналом в организации
10. Анализ, специфика труда и роль этики руководителя (менеджера) в организации
11. Этическая культура труда менеджера (самоменеджмент) как руководителя подразделения в организации
12. Оптимизация взаимодействия руководства и персонала организации: власть и партнёрство
13. Изучение и анализ видов, форм и эффективности делового общения в организации
14. Лидерство и стили руководства персоналом организации
15. Сущность и значение организационных конфликтов в производственно-трудовой среде предприятия.
16. Разработка проекта управления конфликтами персонала в организации
17. Управление коммуникационными процессами в организации
18. Управление социальным развитием персонала как составная часть менеджмента организации
19. Социально-культурная инфраструктура организации и развитие человеческих ресурсов.
20. Личность работника как объект и субъект управления в организации
21. Особенности использования зарубежного опыта социального управления персоналом в российском менеджменте
22. Методы управления персоналом организации

Студент имеет право самостоятельного выбора темы и предложения своего варианта проблемы связанного с практикой его деятельности и организацией**.**

7.3. Контрольно-оценочные средства

Критерии оценивания экзамена по дисциплине

При выставлении оценки за экзамен учитывается:
- знание фактического материала по программе;
- знание обязательной литературы, современных публикаций по программе курса;
- степень активности студента на лекционных и практических занятий;
- логика, структура, стиль ответа; культура речи, манера общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;
- наличие пропусков практических и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «**отлично**» ставится студенту, ответ которого содержит:

- глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса но сравнению с учебной литературой;
- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
- знание монографической литературы по курсу, а также свидетельствует о способности: - самостоятельно критически оценивать основные положения курса; - увязывать теорию с практикой.

Оценка «**хорошо**» ставится студенту, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;
- о знании рекомендованной литературы, а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «**удовлетворительно**» ставится студенту, ответ которого содержит:

- поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;
- стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценка «**неудовлетворительно**» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также

Вопросы к экзамену по дисциплине

1. Понятие этики, этикета: предмет изучения дисциплины.
2. Специфика и основные элементы культуры управленческого труда..
3. Этика деятельности организации и создании её имиджа.
4. Разработка этических кодексов поведения в организации.
5. Использование этических норм поведения в организации.
6. Этапы развития производственно-трудового коллектива и развитие профессиональной этики.
7. Виды деловых приёмов, их характеристика.
8. Профессиональная этика руководителя (менеджера, специалиста).
9. Порядок размещения людей за столом в различных формах производственного общения.
10. Этика дистанционного поведения (телефон, факс, телекс, письмо).
11. Невербальное поведение личности
12. Имидж специалиста, руководителя, менеджера.
13. Особенности этики и культуры поведения мужчин и женщин в производственно-трудовых отношениях.
14. Психология делового общения.
15. Навыки делегирования полномочий и ответственности как показатель культуры управления.

16. Этическая культура взаимодействия формальных и неформальных лидеров.
17. Организация и этика деловых бесед.
18. Использование визитных карточек в деловых отношениях.
19. Выбор, оформление, вручение подарков в деловой жизни.
20. Внешний облик и одежда делового человека.
21. Представление при вступлении в контакты, знакомстве и общении.
22. Организация презентаций на предприятии..
23. Формы и организация общения.
24. Организация и этика проведения деловых совещаний.
25. Культура и этика ораторского выступления.
26. Деловые переговоры.
27. Этика конструктивной критики как средство делового общения
28. Модель процесса общения.
29. Функции общения и передача информации в его процессе.
30. Анализ итогов деловых переговоров.
31. Правила этикета в деловых кругах за рубежом.
32. Характеристика и особенности делового этикета в США, Великобритании.
33. Характеристика и особенности делового этикета в западноевропейских странах (Франция, Германия, Италия).
34. Характеристика и особенности делового этикета в странах востока (Японии, Китай, Корея и др.).

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения (Указываются методы, применяемые при проведении учебных занятий в интерактивных формах. Например - проблемная лекция, лекция-провокация, семинар-диспут и тд.)	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р1.1	**Теоретические основы профессиональной этики и этикета**	Использование элементов проблемно-поисковой беседы, интегрированная передача информации с использованием мультимедиа	1
Р 1.2	Предмет этики как науки и происхождение профессиональной этики	Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа	1
Р 2.1	**Элементы делового этикета**	Использование элементов проблемно-поисковой беседы	2
Р 2.2	Основные элементы делового этикета и правила поведения в производственно-трудовой среде	Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа	3

Р 2.3	Этика деловых отношений: основные этические принципы и нормы	Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа IT. Метод Case-study	3
Р 2.4	Основные элементы делового этикета	Ролевые и деловые игры Метод Case-study	2
Р 3.1	**Управление и организация форм делового общения в учреждениях, предприятиях и фирмах**	Использование элементов проблемно-поисковой беседы, ролевые и деловые игры, метод Case-study	3
Р 3.2	Ведение деловых совещаний, встреч, переговоров	Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа. Метод Case-study	3
Итого:			18
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий - **30%**			

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров.-М.: Юрайт. 2013

2. Кривокора Е.И. . Деловые коммуникации: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2012

3 Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов– М.: ЮНИТИ-ДАНА , 2012.-359 с.

9.2 Дополнительная литература

1. Андреева, И.В. Этика деловых отношений [Текст] : учеб. пособие / И.В. Андреева. – СПб. : Вектор, 2005. – 160 с.

2. Апресян, Р.Г. Вид на профессиональную этику [Текст] / Р.Г. Апресян // Ведомости НИиПЭ. Вып. 25 : Профессиональная этика ; под ред. В.И. Бакштановского и Н.Н. Карнаухова. – Тюмень : НИиПЭ, 2004. – С. 160–181.

3. Афанасьев, И.С. Деловой этикет [Текст] / И.С. Афанасьев. – Киев : Альтерпрес, 2004. – 320 с.

4. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение [Текст] : учеб. пособие / О.А. Баева. – 4-е изд., испр. – Минск : Новое знание, 2003. – 368 с.

5. Бакштановский, В.И. Профессиональная этика [Текст] / В.И. Бакштановский, Ю.В. Соломонов // Ведомости НИиПЭ. Вып. 14 : Этос

среднего класса ; под ред. В.И. Бакштановского и Н.Н. Карнаухова. – Тюмень : НИиПЭ, 1999. – С. 152–154.

6. Бакштановский, В.И. Прикладная этика: опыт университетского словаря [Текст] / В.И. Бакштановский, Ю.В. Соломонов. – Тюмень : НИИ прикладной этики, 2001.

7. Бакштановский, В.И. Общепрофессиональная этика: концептуальный замысел [Текст] / В.И. Бакштановский, Ю.В. Соломонов // Ведомости. Вып. 25 : Профессиональная этика ; под ред. В.И. Бакштановского, Н.Н. Карнаухова. – Тюмень : НИИ прикладной этики, 2004.

8. Бакштановский, В.И. Профессиональная этика: социологические ресурсы [Текст] / В.И. Бакштановский, Ю.В. Соломонов // Социологические исследования. – 2005. – № 5. – С. 3–13.

9. Белоусова, Т. Легкость делового бытия: корпоративный имидж и бизнес-этикет [Текст] / Т. Белоусова. – М. : АСТ ; СПб ; Астрель–СПб, 2006. – 224 с.

10. Беляков, Г.И. Профессиональная этика [Текст] / Г.И. Беляков. – М., 1989.

11. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений [Текст] : учеб. пособие / Р.Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 208 с.

12. Венедиктова, В.И. О деловой этике и этикете [Текст] / В.И. Венедиктова. – М. : Фонд «Правовая культура», 1994. – 176 с.

13. Введенская, Л.А. Деловая риторика [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Ростов-н/Д : МаРТ, 2001. – 512 с.

14. Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст] : учеб. пособие / Т.И. Власова, М.М. Данилова, А.П. Шарухина. – СПб. : Д.А.Р.К., 2005. – 288 с.

15. Гусейнов, А.А. Этика [Текст] / А.А. Гусейнов, Р.Г. Апресян. – М., 1998.

16. Зарайченко, В.Е. Этикет государственного служащего [Текст] / В.Е. Зарайченко. – М. ; Ростов-на-Дону, 2006. – 317 с.

17. Исаева, Т.Е. Речевая коммуникация в туризме [Текст] : учеб. пособие / Т.Е. Исаева. – М. : Наука-Спектр, 2010 – С. 145–188.

18. Каменская, Е.Н. Психология и этика делового общения [Текст] / Е.Н. Каменская. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2004.

19. Капп, А.С. Профессиональная этика [Текст] : учеб. пособие / А.С. Капп. – М., 1997.

20. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений : учебник для вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 368 с.

21. Корпоративная культура делового общения: главные правила общения и поведения в современном обществе [Текст] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М. : АСТ ; Минск : Харвест, 2005

22. Кошевая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] / И.П. Кошевая, А.А. Канке. – М. : ИД «ФФУМ» – ИНФА–М., 2009. – С. 13–21.

23. Кузин, Ф.А. Культура делового общения [Текст] : практ. пособие / Ф.А. Кузин. – М. : ОСЬ-89, 2005.

24. Кузнецов, И.Н. Технология делового общения [Текст] / И.Н. Кузнецов. – М. : ИКЦ «МарТ» ; Ростов н/Д : Изд. центр «МарТ», 2004.

25. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет [Текст] / И.Н. Кузнецов. – М. : Ростов-на-Дону : Феникс, 2007. – 672 с.

26. Кукушин, В.С. Деловой этикет [Текст] : учеб. пособие / В.С. Кукушин. – М. : ИКЦ «МарТ» ; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2003. – 224 с.

27. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для вузов / В.Н. Лавриненко. – 3-е изд., перераб.и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 327 с.

28. Литвин, А.Н. Деловой этикет [Текст] / А.Н. Литвин. – Ростов н/Д, 2003.

29. Панкеев, И.А. Энцикопедия этикета [Текст] / И.А. Панкеев. – М. : Олма-Пресс, 2000. – С. 42–46.

30. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст] / А.П. Панфилова. – СПб. : ИВЭСЭП, Знание, 2005.

31. Петрунин, Ю.Ю. Этика бизнеса [Текст] : учеб. пособие / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дело, 2004. – 400 с. – (Сер. «Классический университетский учебник»)

32. Поваляева, М.А. Невербальные средства общения [Текст] / М.А. Поваляева, О.А. Рутер. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 352 с.

33. Прикладная этика [Текст] // Этика : энцикл. слов. ; под ред. Р.Г. Апресяна, А.А. Гусейнова. – М. : Гардарики, 2002. – 389 с.

34. Профессиональная этика [Текст] // Словарь по этике ; под ред. А.А. Гусейнова, И.С. Кона. – 6-е изд. – М. : Политиздат, 1989. – С. 278–280.

35. Романова, Н.П. Деловой этикет на Востоке [Текст] : настольная книга бизнесмена / Н.П. Романова, В.В. Багин, И.В. Романова. – М. : Восток-Запад, 2005.

36. Руденко, А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма / А.М. Руденко.

37. Соловьев, Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол [Текст] / Э.Я. Соловьев. – М. : Ось-89, 2003. – 208 с.

38. Этикет (деловой, дипломатический, повседневный) [Текст] / Авт.-сост. И.И. Кузнецов. – М., 2002.

39. Этикет повседневного и делового общения: главные правила общения и поведения в современном обществе [Текст] / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М. : АСТ ; Мн. : Харвест, 2005. – 464 с.

40. Ягер, Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М. : Джон Уайли энд Санз, 1994.

41. Аврамов, Д.С. Профессиональная этика журналиста [Текст] / Д.С. Аврамов. – М., 1991.

42. Алехина, И.Н. Имидж и этикет делового человека [Текст] / И.Н. Алехина. – М. : Дело, 2006. – 290 с.

43. Арредондо, Л. Искусство деловой презентации [Текст] : пер. с англ. / Л. Арредондо. – Челябинск : Урал LTD, 2005. – 513 с.

44. Бакштановский, В.И. Честная игра: нравственная философия и этика бизнеса [Текст]. В 2 т. / В.И. Бакштановский, Ю.В. Соломонов. – Томск : Изд-во Томск. ун-та, 1992.

45. Бенедиктова, В.И. О деловой этике и этикете [Текст] / В.И. Бенедиктова. – М., 1994.

46. Брам, М.Н. Этика делового общения [Текст] / М.Н. Брам. – Минск, 1996.

47. Булыгина, А. Этика делового общения [Текст] / А. Булыгина. – Новосибирск, 1995.

48. Герчикова, И.Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики [Текст] : учеб. пособие / И.Н. Герчикова. – М. : Консалт-банкир, 2002. – 576 с.

49. Данкел, Ж. Деловой этикет [Текст] / Ж. Данкел. – Ростов н/Д : Феникс, 1997.

50. Де Джордж, Р.Т. Деловая этика. В 2 т. Т. 1 / Р.Т. Де. Джордж. – СПб. : Экономическая школа, 2001. – 496 с.

51. Де Джордж, Р.Т. Деловая этика. В 2 т. Т. 2 / Р.Т. Де. Джордж. – СПб. : Экономическая школа, 2001. – 560 с.

52. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение : учебник. В 2 т. Т. 1 / Е.Н. Зарецкая. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Дело, 2004. – 696 с.

53. Зенович, М. Этика предпринимательства [Текст] / М. Зенович // Торгово-промышленные ведомости. – 1992. – № 1–3, 6–8. Деловой мир.

54. Кобзева, В.В. Этикет в вопросах и ответах [Текст] / В.В. Кобзева. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2003. – 288 с.

55. Лабунская, В.А. Невербальное поведение [Текст] / В.А. Лабунская. – Ростов н/Д : Феникс, 1986.

56. Опалев, А.В. Умение обращаться с людьми: Этикет делового человека [Текст] / А.В. Опалев. – М. : Культура и спорт : ЮНИТИ, 2006. – 318 с.

57. Петренко, А. Безопасность в коммуникации делового человека [Текст] / А. Петренко. – М., 1994.

58. Пост, П. Энциклопедия этикета от Эмили Пост. Правила хорошего тона и изысканных манер на все случаи жизни [Текст] : пер. с англ. / Пеги Пост. – М. : Эксмо, 2007. – 672 с.

59. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – М., 1997.

60. Уткин, Э.А. Этика бизнеса [Текст] : учебник для вузов / Э.А. Уткин. – М. : Зерцало, 2004. – 254 с.

61. Федоренко, Е.Н. Профессиональная этика [Текст] / Е.Н. Федоренко. – Киев, 1983.

62. Фихтингер, Х. Правила хорошего тона. Как вести себя во время пребывания за границей [Текст] : пер. с нем. / Х. Фихтингер, Г. Штерценбах. – М. : Омега-Л, 2006. – 128 с.

63. Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека : учеб. пособие / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. – М. : Флинта : МПСИ, 2006. – 136 с.

64. Холопова, Т.И. Протокол и этикет для деловых людей [Текст] / Т.И. Холопова, М.М. Лебедева. – М. : Инфра-М, 1994.

65. Честара, Дж. Деловой этикет [Текст] / Дж. Честара. – М. : Гранд, 1999.

66. Шейнов, В.П. Психология и этика делового контакта [Текст] / В.П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 2007. – 384 с.

67. Шихирев, П.Н. Этические принципы ведения дел в России : учеб. пособие для высш. и сред. учеб. заведений [Текст] / П.Н. Шихирев, С.А. Смирнов. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 248 с.

68. Этика [Текст] : энцикл. словарь. – М., 2001.

69. Этикет для женщин [Текст] / Авт.-сост. Л. Орлова. – Мн. : Харвест, 2007. – 416 с.

70. Южин, В.И. Полная современная энциклопедия этикета [Текст] / В.И. Южин. – М. : РИПОЛ классик, 2009. – 640 с

9.3 Программное обеспечение POWER POINT, EXCEL, WORD,
Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

1 Библиотека электронных книг http://e-booki.narod.ru/knigi.htm
2 Деловая информация – http:// www.delinform.ru
3 Журналы «Менеджмент сегодня», «Управление персоналом»
4 Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
5 Общероссийская Сеть «Консультант-Плюс» http://www.consultant.ru
6 Российская государственная библиотека http://www.rsl.ru
7 «Российская газета»- www.rg.ru

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Проектор «Сони», установка multimedia, персональные компьютеры, ноутбук, ксерокс.

Для ведения лекционных и практических занятий необходимы:

1) лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;

2) компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет;