

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.12.Профессиональная этика и этикет

на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2013, 2014, 2015)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

создание системы знаний о профессиональной этике как науки и явления духовной культуры и этикете как социокультурном явлении.

Задачи изучения дисциплины:

- получение представления об этике как науки и этикете как социальном явлении;
- рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета;
- усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг сервиса;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов сервиса;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере сервиса;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы сервиса.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» (Б1.Б.12) относится к базовой части. Дисциплина базируется на таких основных предметах, как "Русский язык и культура речи", "Сервисная деятельность", "Сервисология", является ведущей дисциплиной, которая формирует навыки коммуникации в контактной зоне, в партнерских отношениях.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	5 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	34	34
лекционные (ЛК)	17	17
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	17	17
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	38	38
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		
--	--	--

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	6 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	12
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения

Знать	Пороговый: основные правила общения в коллективе; социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Стандартный: способы выстраивания межличностных коммуникаций; основные правила командной работы
	Эталонный: основные технологии выстраивания коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; принятые моральные и правовые нормы, социальные стандарты при межличностном общении в профессиональной деятельности
Уметь	Пороговый: вести деловую беседу с учетом профессионально-этических требований; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Стандартный: соблюдать правила выстраивания межличностных коммуникаций; работать в команде с учетом всех особенностей членов коллектива
	Эталонный: выстраивать безконфликтные межличностные коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений
Владеть	Пороговый: некоторыми навыками взаимодействия внутри коллектива; основными правилами командной работы
	Стандартный: навыками коммуникации в устной и письменной формах в процессе выстраивания деловых отношений; социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями

	Эталонный: навыками коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; способностью к социальному взаимодействию, на основе полученных, изученных моральных и правовых норм, социальных стандартов качества услуг
--	---

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятие профессиональной этики	17	4	4		9
2	2	Этика сферы бизнеса.	18	4	4		10
3	3	Управленческая этика	17	4	4		9
4	4	Этические аспекты профессиональных и партнерских отношений	20	5	5		10
Итого			72	17	17	0	38

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры Понятие профессиональной этики.	18	2	1		15
2	2	Этика сферы бизнеса	18	2	1		15
3	3	Управленческая этика	18	1	2		15
4	4	Этические аспекты профессиональных и партнерских отношений	18	1	2		15
Итого			72	6	6	0	60

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
--------	---------------	-------------------------------

1	1	Этика как наука и явление духовной культуры
2	2	Структура этики бизнеса. Корпоративная этика и этика организации. Основные элементы делового этикета
3	3	Понятие и элементы управленческой этики. Этика руководителя.
4	4	Этические нормы и правила партнерских взаимоотношений. Деловой этикет

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Этапы становления и понятие этики и морали. Виды профессиональной этики.
2	2	Структура этики бизнеса. Корпоративная этика и этика организации
3	3	Понятие и элементы управленческой этики. Этика руководителя.
4	4	Этические нормы и правила партнерских взаимоотношений. Деловой этикет

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Кодекс профессиональной этики. Поведение в общественных местах. Этические принципы делового общения

2	2	Основные элементы делового этикета. Этика делового костюма. Правила ведения деловых бесед, встреч, переговоров и совещаний
3	3	Этика и стиль руководства. Борьба с коррупцией как проблема профессиональной этики (отечественный и зарубежный опыт). Конфликты и способы их разрешения
4	4	Виды деловых приемов. Этикет приветствий и представлений. Этика деловых приемов

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Кодекс профессиональной этики. Поведение в общественных местах. Этические принципы делового общения
2	2	Основные элементы делового этикета. Этика делового костюма. Правила ведения деловых бесед, встреч, переговоров и совещаний
3	3	Этика и стиль руководства. Борьба с коррупцией как проблема профессиональной этики (отечественный и зарубежный опыт). Конфликты и способы их разрешения
4	4	Виды деловых приемов. Этикет приветствий и представлений. Этика деловых приемов

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
--------	---------------	---	-----------------------------

1	1	Профессиональные кодексы, хартии, декларации профессиональных цехов и их этические основы. История развития деловой этики в России	Реферат. Электронные презенации
2	2	Корпоративная социальная ответственность организаций. Корпоративная этика. Профессиональные праздники	Реферат. Электронные презенации
3	3	Основные заповеди менеджера. Невербальные средства общения	Реферат. Электронные презенации
4	4	Эпистолярный этикет. Особенности межкультурной коммуникации. Деловая мораль и рыночные отношения	Реферат. Электронные презенации

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Профессиональные кодексы, хартии, декларации профессиональных цехов и их этические основы. История развития деловой этики в России	Реферат. Электронные презенации
2	2	Корпоративная социальная ответственность организаций. Корпоративная этика. Профессиональные праздники	Реферат. Электронные презенации
3	3	Основные заповеди менеджера. Невербальные средства общения	Реферат. Электронные презенации
4	4	Эпистолярный этикет. Особенности межкультурной коммуникации. Деловая мораль и рыночные отношения	Реферат. Электронные презенации

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция	Лекции с использованием мультимедиа	2
2	2	Лекция	Лекции с использованием мультимедиа	2
3	3	Лекция	Лекции с использованием мультимедиа	2
4	4	Лекция	Лекции с использованием мультимедиа	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Егоров П.А. Основы этики и эстетики: учеб. пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - 3-е изд., перераб. - Москва : Кнорус, 2012. - 224 с.
2. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие / С.В. Дусенко. - Москва : Академия, 2011. - 224с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Лавриненко В.Н. Деловая этика и этикет: Учебник и практикум / Лавриненко Владимир Николаевич; Лавриненко В.Н. - отв. ред., Чернышова Л.И. - отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2017. <http://www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E>
2. Спивак В.А. Деловая этика : Учебник и практикум / Спивак Владимир Александрович; Спивак В.А. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 522 с. <http://www.biblio-online.ru/book/AC21F49A-1F58-4103-9CAD-A5CF501818A2>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - Москва: Альфа-М : Инфра-М, 2006. - 256 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Алексина Т.А. Деловая этика : Учебник / Алексина Татьяна Алексеевна; Алексина Т.А. - М. : Издательство Юрайт, 2016. – 384 с. <http://www.biblio-online.ru/book/FBC8D665-BE00-4AE1-8BE4-D9A82FD42CEE>
2. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения : Учебное пособие / Чернышова Лидия Ивановна; Чернышова Л.И. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 161 с. <http://www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека
<https://www.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
<http://www.rgub.ru/> Российская государственная библиотека для молодежи
<http://www.rasl.ru/> Библиотека Российской Академии наук
<http://studentam.net/> Электронная библиотека учебников
<http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp> Библиотека экономической и управленческой литературы
<http://www.aup.ru/library/> AUP.Ru - Библиотека экономической и деловой литературы

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-109.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы. Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: ноутбук, переносной проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс. Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор – 2 шт., ПК – 1 шт., принтер Canon – 1 шт., плоттер Roland – 1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
Читальный зал научной библиотеки.

Аудитория для самостоятельной работы. Комплект специальной учебной мебели (130 посадочных мест).

ПК – 19 шт.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-334.

Общий отдел ФЕНМиТ. Помещение для хранения учебного оборудования. Монитор – 4 шт., системный блок – 4 шт., МФУ – 3 шт., принтер – 2 шт., переносной ноутбук – 2 шт., ноутбук – 1 шт., переносной проектор – 3 шт., переносной экран – 1 шт., копир ксерокс – 1 шт.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Реферат – это краткое изложение содержания оригинального текста, включающее фактические сведения и выводы, значимые с точки зрения целесообразности обращения к первоисточнику.

Текст реферата представляет собой следующую структуру:

1. Введение. Здесь обосновывается выбор темы, излагаются, формулируются цели и задачи (обычно в форме перечисления), сообщается о предполагаемом результате, могут быть краткие сведения об авторе.

2. Основная часть имеет варианты подачи материала в зависимости от количества используемых источников и поставленных задач. Но, главное, отбирается и анализируется только та информация, которая непосредственно касается темы реферата.

3. Заключение содержит обоснованные выводы, итоги всей работы.

Электронная презентация -- это файл, в который собраны материалы выступления, подготовленные в виде компьютерных слайдов.

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;

2. Количество слайдов должно быть не более 20;

3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;

4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда.

Разработчик/группа разработчиков: Шевкун Анна Владимировна

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**