

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(РГГУ)**

**ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства**

**«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Направление 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность Гостиничная деятельность
Уровень квалификации выпускника (бакалавр)**

Форма обучения (очная)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Название дисциплины (модуля) **«Профессиональная этика»**

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

к.э.н. доц Ключевская И.С.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 10 от 26.06.2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (*модулю*)

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины (*модуля*)

3. Содержание дисциплины (*модуля*)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины: формирование у студентов современной культуры профессионального общения, основанной на этических принципах и нормах; развитие у студентов необходимых умений, позволяющих использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- изучение принципов, составляющих основу этики деловых отношений
- знание профессионально-этических норм и стандартов профессионального общения;
- знание этических норм и стандартов, применяемых при написании деловых писем;
- знание основных правил этикета приветствий и представлений, требований к внешнему облику делового человека, особенностям делового общения с иностранными партнерами;
- умение внедрять этические принципы и нормы в практику деловых отношений.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

| Компетенция (код и наименование) | Индикаторы компетенций (код и наименование) | Результаты обучения |
|--|--|---|
| ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | ПКУ-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | <i>Знать:</i> особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами <i>Уметь:</i> использовать знания при взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами <i>Владеть:</i> навыками применения взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в деятельности |

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика» является частью блока дисциплин Б1.В.ДВ.01.02 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Человек и его потребности, Русский язык и культура речи, Философия

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в поликультурной среде, Навыки руководителя, Профессиональная этика в гостеприимстве

2. Структура дисциплины (модуля)

Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42ч., самостоятельная работа обучающихся 48 ч., промежуточная аттестация 18ч

| № п/п | Раздел дисциплины/темы | Семестр | Виды учебной работы (в часах) | | | | | Промежуточная аттестация | Самостоятель-ная работа | Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|--|---------|-------------------------------|---------|----------------------|----------------------|--|--------------------------|--|---|
| | | | Контактная | | | | | | | |
| | | | Лекции | Семинар | Практические занятия | Лабораторные занятия | | | | |
| 1 | Раздел 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты. | 1 | 2 | 4 | | | | 8 | Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос. | |
| 2 | Раздел 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы. | 1 | 2 | 6 | | | | 8 | Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа. | |
| 3 | Раздел 3 Этнокультурные особенности делового этикета. | 1 | 4 | 4 | | | | 8 | Проверка рабочей тетради, выполнение заданий | |
| 4 | Раздел 4 Особенности этикета в сервисных организациях | 1 | 2 | 6 | | | | 8 | Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос. Контрольная работа | |
| 5 | Раздел 5 Основы корпоративной этики. | 1 | 2 | 4 | | | | 8 | Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа. | |
| 6 | Раздел 6 | 1 | 2 | 4 | | | | 8 | Проверка | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|-----------|-----------|--|--|-----------|-----------|---|
| | Служебный этикет в сфере гостеприимства. | | | | | | | | индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос Тестирование. |
| | экзамен | | | | | | 18 | | экзамен по билетам |
| | итого: | | 14 | 28 | | | 18 | 48 | |

3. Содержание дисциплины (модуля)

| <i>№</i> | <i>Наименование раздела дисциплины</i> | <i>Содержание</i> |
|----------|--|--|
| 1 | Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты. | Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. |
| 2 | Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы. | Взаимосвязь этики и этикета. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению. Основные элементы делового этикета. Приветствие. Представление. Обращение. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. |
| 3 | Этнокультурные особенности делового этикета. | Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика Межнациональные различия невербального общения. |
| 4 | Особенности этикета в сервисных организациях | Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет |
| 5 | Основы корпоративной этики. | Деловой этикет сервисной деятельности. Этические основы сервисной деятельности. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | Служебный этикет в сфере гостеприимства | Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж Профессиональная этика работников сферы туризма. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и обслуживания посетителей |
|---|---|---|

4. Образовательные технологии

| <i>№ п/ п</i> | <i>Наименование раздела</i> | <i>Виды учебной работы</i> | <i>Информационные и образовательные технологии</i> |
|-----------------------|--|--|--|
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>5</i> |
| <i>1</i> | Раздел 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты. | <i>Лекция 1.</i> <i>Семинар 1.</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |
| <i>2</i> | Раздел 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы. | <i>Лекция 2.</i> <i>Семинар 2</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |
| <i>3</i> | Раздел 3 Этнокультурные особенности делового этикета. | <i>Лекция 3</i> <i>Семинар 3</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |
| <i>4</i> | Раздел 4 Особенности этикета в сервисных организациях | <i>Лекция 4.</i> <i>Семинар 4</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания. Контрольная работа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты |
| <i>5</i> | Раздел 5 Основы корпоративной этики. | <i>Лекция 5</i> <i>Семинар 5</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
| 6 | Раздел 6 Служебный этикет в сфере гостеприимства. | Лекция 6 | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора |
| | | Семинар 6. | Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Тестирование |
| | | Самостоятельная работа | Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

| Форма контроля | Макс. количество баллов | |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| | За одну работу | Всего |
| Текущий контроль: | | |
| - контрольная работа | 15 баллов | 15 баллов |
| - тестирование | 15 баллов | 15 баллов |
| - выступление с докладом | 5 баллов | 15 баллов |
| - участие в дискуссии на семинаре | 5 баллов | 15 баллов |
| Промежуточная аттестация (экзамен) | 40 баллов | 40 баллов |
| Итого за семестр | | 100 баллов |

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

| 100-балльная шкала | Традиционная шкала | | Шкала ECTS |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| 95 – 100 | отлично | зачтено | A |
| 83 – 94 | | | B |
| 68 – 82 | хорошо | | C |
| 56 – 67 | удовлетворительно | | D |
| 50 – 55 | | | E |
| 20 – 49 | неудовлетворительно | не зачтено | FX |

5.2. Критерии выставления оценок

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине |
|-------------------|---|---|
| 100-83/ A,B | «отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено» | Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно |

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине |
|-------------------------|--|---|
| | | <p>излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p> |
| 82-68/ С | «хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено» | <p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p> |
| 67-50/ D,E | «удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено» | <p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p> |
| 49-0/ F,FX | «неудовлетворительно»/ | <p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический</p> |

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине |
|-------------------------|-------------------------|--|
| | не зачтено | <p>материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p> |

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие о профессиональной этике.
2. Основные принципы профессиональной этики.
3. Профессионализм как нравственная черта личности.
4. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
5. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
6. Нравственные качества человека.
7. Нравственные требования к общению.
8. Основные элементы делового этикета: приветствие, представление.
9. Основные элементы делового этикета: обращение, субординация.
10. Основные элементы делового этикета: визитные карточки, деловые подарки и сувениры.
11. Невербальные средства общения: кинесика.
12. Невербальные средства общения: просодика.
13. Невербальные средства общения: такесика.
14. Невербальные средства общения: проксемика.
15. Межнациональные различия невербального общения.
16. Ведение деловой беседы.
17. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров.
18. Культура делового общения по телефону.

19. Эпистолярный этикет.
20. Правила поведения в общественных местах: поведение на улице, поведение в общественном транспорте.
21. Правила поведения в общественных местах: поведение в поезде, поведение в самолете.
22. Правила поведения в общественных местах: поведение в магазине, поведение в театре.
23. Правила поведения в общественных местах. Поведение в гостинице.
24. Этические основы сервисной деятельности.
25. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности.
26. Основные нормы служебной этики.
27. Недопустимые нормы поведения и личностные качества.
28. Этические нормы в отношениях с коллегами.
29. Служебный этикет работников сервисной сферы.
30. Эстетическая культура работника сервиса.
31. Правила поведения персонала гостиницы.
32. Стиль обслуживания гостей.
33. Стиль обслуживания клиентов в гостинице.
34. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.
35. Корпоративный имидж.
36. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.
37. Правила поведения работников сферы туризма.
- 13
38. Формы и стили обслуживания туристов.
39. Качество обслуживания и способы его регулирования.
40. Организация приема и обслуживания посетителей.

Примерные темы докладов

1. Нормы речевого этикета.
2. Манипулятивные приемы в процессе переговоров.
3. Этические принципы общения по телефону Джена Ягера.
4. Типы телефонных разговоров „вам звонят” и „вы звоните”.
5. Правила этикета для пользователей электронной почты.
6. Барьеры эффективной коммуникации.
7. Цель и стили корпоративного делового общения.

8. Виды и принципы корпоративного делового общения.
9. Деловые приемы (официальные и неофициальные).
10. Этикет деловых приемов и презентаций.
11. Тактика поведения за столом.
12. Этика и этикет подарков и сувениров.
13. Специфика этикета на отдыхе.
14. Правила поведения за границей.
15. Этические нормы и правила в мировом бизнесе.
16. Этические нормы и правила в русском бизнесе.
17. Факторы делового успеха.
18. Сущность руководителя. Моральные качества руководителя.
19. Имидж и имиджирование в деловой сфере.
20. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
21. Качества, помогающие найти работу (профессиональные и личностные).
22. Качества и причины, мешающие найти работу (профессиональные и личностные).
23. Основные правила написания резюме.
24. Собеседование и его виды.
25. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные).
26. Этикет в культуре внешности: Одежда для мужчин.
27. Этикет в культуре внешности: Одежда для женщин.
28. Европейская деловая культура: Англия, Франция, Германия, Испания.
29. Североамериканская деловая культура: Соединенные Штаты Америки, Канада.
30. Деловая культура Востока и арабских стран: Япония, Корейская республика (Южная Корея), Китай, Арабские страны.

Примерные задания для проведения контрольной работы

1. Оцените и прокомментируйте такую особенность профессиональной этики, как «неравенство» сторон и «зависимость» от деятельности специалистов, в которую попадают люди.
2. Что такое корпоративная мораль? В чем она проявляется?
3. Можете ли Вы указать особенности проявления корпоративности в какой-либо профессиональной этике?
4. Обозначьте типичные ошибки при ведении переговоров.
5. Какие «грязные» технологии ведения переговоров Вам известны?
6. Какой линии поведения необходимо придерживаться в случае их обнаружения в процессе общения с партнерами?
7. Каковы особенности ведения переговоров в разных странах?

8. Какие существуют требования этикета к телефонному разговору?
9. Каких этических требований следует придерживаться в процессе письменного делового общения?
10. Что такое моральная свобода и как она проявляется?
11. Каковы условия моральной ответственности? Перед кем ответственен человек?
12. Почему моральная свобода – необходимое условие и источник моральной ответственности?
13. Как проявляется единство свободы и ответственности в ситуации морального выбора личности?
14. Каким образом может проявиться автономия личности в ситуации морального выбора?
15. В чем заключается специфичность такой категории этики, как «совесть»? Можно ли ее воспитать?
16. Как Вы понимаете содержание нравственной категории «достоинство» и возможности человека претендовать на подобную самооценку?
17. В чем заключается проблема цели и средств деятельности?
18. Согласны ли вы с утверждением, что цель оправдывает средства? Аргументируйте ответ.
19. Что способствует формированию нормальной психологической атмосферы в коллективе?
20. Как вести себя при поступлении на работу?
21. Какой должна быть форма высказывания критического замечания?
22. Какие типичные этические нарушения возможны в процессе критики?
23. Какие рекомендации критикуемому Вам известны?
24. Нужно ли придерживаться этических рекомендаций критикуемому? Каких?
25. Этические нарушения усиливают или ослабляют значимость критических замечаний?
26. Каких норм этики следует придерживаться в процессе общения «по горизонтали»?
27. Что такое деловой конфликт?
28. Каковы возможные причины возникновения конфликтов в деловой сфере?

Варианты ситуативных задач

Ситуативная задача 1.

Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Ситуативная задача 2.

На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

Ситуативная задача 3.

Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

Ситуативная задача 4.

К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

Ситуативная задача 5.

Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

Ситуативная задача 6.

Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите:

Ситуативная задача 7.

Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит

конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Ситуативная задача 8.

Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина? 10. Являясь вице-президентом по маркетингу пивоваренной компании, вы узнаете, что в одном из самых прибыльных для вас штатов собираются поднять возраст официально разрешенного потребления спиртных напитков с 18 лет до 21 года. Вам предложили присоединиться к другим пивоварам, организующим лобби против законопроекта, а также сделать определенные денежные взносы.

Ситуативная задача 9.

Вы хотите опросить выборку потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего несуществующего безобидного Института по исследованию маркетинга.

Ситуативная задача 10.

Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды.

Ситуативная задача 11.

Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. **Ситуативная задача 12.**

Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно коммивояжер – торговец энциклопедиями проникает в дом под предлогом якобы

проведения опроса. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов

Образцы тестов для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины,

Предметом делового общения является ...

А) интерес Б) конфликт В) дело

2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

А) в восприятии и понимании другого человека Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

А) кинесика Б) патетика В) проксемика

4. Что не относится к невербальным средствам общения?

А) походка Б) пауза В) просьба

5. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?

А) мимика Б) беседа В) визуальный контакт

6. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

А) кинесические средства общения Б) просодические средства общения В) такесические средства общения

7. Просодические средства общения связаны с (со) ...

А) прикосновением Б) тембром голоса В) взглядом

8. Что не относится к такесическим средствам общения?

А) рукопожатия Б) похлопывание по плечу В) движения руками (жесты)

9. Похлопывание по плечу возможно при ...

А) моральной поддержке человека Б) равенстве социального положения участников общения В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению Г) встрече с коллегами по работе

10. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

А) рука сверху, ладонь развернута вниз Б) рука снизу, ладонь развернута вверх В) обе ладони находятся в вертикальном положении Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

11. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

А) забывчивости Б) лжи В) враждебности

12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...
- А) интервью Б) деловая беседа В) деловые переговоры
13. К особенностям деловых переговоров относят ...
- А) взаимозависимость участников переговоров Б) разнородность интересов сторон В) обострение отношений с партнерами
14. Стратегии ведения переговоров – это ...
- А) позиционный торг Б) разрешение сложившегося конфликта В) взаимный учет интересов участников
15. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?
- А) мягкий Б) средний В) жесткий
16. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:
- А) повестка дня Б) порядок принятия решений В) этапы ведения переговоров
17. Успех переговоров определяет ...
- А) знание предмета обсуждения Б) владение техникой ведения переговоров В) умение перебивать собеседника
18. Стадии переговорного процесса – это ...
- А) подготовка к переговорам Б) оценка внешности партнеров по переговорам В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей Г) процесс переговоров
19. Основная функция речевого этикета – ...
- А) переход к внешней речи Б) снятие агрессии В) передача смысла высказывания
20. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ... А) конфликт внутриличностный Б) конфликт межличностный В) конфликт между организациями или группами
21. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...
- А) конфликт по горизонтали Б) конфликт по вертикали В) конфликт смешанного типа
22. Наиболее распространенные типы конфликтов – ... А) конфликты по горизонтали Б) конфликты по вертикали В) конфликты смешанного типа
23. К позитивным функциям конфликта относятся ...
- А) получение новой информации об оппоненте Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе В) стимулирование к изменениям и развитию

24. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

А) конструктивный Б) деструктивный В) объективный

25. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта? А) силовое давление Б) уговоры В) невмешательство

26. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

А) адекватности восприятия конфликта Б) открытости и эффективности общения В) количества отрицательных эмоций

27. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

А) конкуренции Б) сотрудничества В) компромисса Г) приспособления

28. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ... А) компромисса Б) конкуренции и соперничества В) сотрудничества Г) уклонения

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Основные:

Барышева Анна Дмитриевна. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2013. - 256 с. - для учащихся пту и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-98281-095-3.

Дополнительная

1. Ефимова С.А. Этикет проведения корпоративных праздников [Электронный ресурс]/ Ефимова С.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа,

2010.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/892>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Картушина И.Г. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Картушина И.Г.— Электрон. текстовые данные.—

Калининград: Российский государственный университет им. Иммануила Канта,

2010.— 178 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23874>.— ЭБС

«IPRbooks».

3. Кузнецов И.Н. Современный этикет [Электронный ресурс]: монография/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 496 с.— Режим

доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10968>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Макаров Б.В. Деловой этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1133>.— ЭБС «IPRbooks».
5. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. – 2-е изд., перераб. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 384 с.
6. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Федцов В.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 248 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14055>.— ЭБС «IPRbooks».

6.1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

Волков Г.М. Этика бизнеса: электронный учебник // <http://www.iqlib.ru/book/preview/39011558F2F141729D3B74507177060D>

Лапина Т.А. Корпоративная культура Омск: Изд-во ОмГУ, 2005. URL: <http://www.aup.ru/files/m528/m528.pdf>

<http://www.csr-rspp.ru/> – официальный сайт комитета РСПП по корпоративной социальной ответственности и демографической политике

Fey C.F., Denison D.R. Organizational Culture and Effectiveness: the Case of Foreign Firms of Russia. Working Paper Number 179, December 1998. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.econpapers.org>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1. (4час). Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность профессиональной этики.
2. Понятие профессиональной этики.
3. Основные принципы профессиональной этики.
4. Профессионализм как нравственная черта личности.

литература

Барышева Анна Дмитриевна. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шердер. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2013. - 256 с. - для учащихся пту и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-98281-095-3.

Материально-техническое обеспечение занятия.

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

Тема 2 (6 часа). Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы.

Вопросы для обсуждения:

1. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
2. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
3. Нравственные качества человека.
4. Нравственные требования к общению.
5. Основные элементы делового этикета.
6. Приветствие. Представление. Обращение. Субординация.
7. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры.

Материально-техническое обеспечение занятия.

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

Тема 3 (4 час). Этнокультурные особенности делового этикета.

Вопросы для обсуждения:

1. Невербальные средства общения.
2. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика
3. Межнациональные различия невербального общения.

литература

Барышева Анна Дмитриевна. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2013. - 256 с. - для учащихся пту и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-98281-095-3.

Материально-техническое обеспечение занятия.

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

Тема 4 (6 час). Особенности этикета в сервисных организациях

Вопросы для обсуждения:

1. Ведение деловой беседы.

2. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров.
3. Культура делового общения по телефону.
4. Эпистолярный этикет

литература

Барышева Анна Дмитриевна. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2013. - 256 с. - для учащихся пту и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-98281-095-3.

Материально-техническое обеспечение занятия.

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

Семинар 5 (4 час). Основы корпоративной этики.

Вопросы для обсуждения:

1. Деловой этикет сервисной деятельности.
2. Этические основы сервисной деятельности.
3. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности.
4. Основные нормы служебной этики.
5. Недопустимые нормы поведения и личностные качества.
6. Этические нормы в отношениях с коллегами.
7. Служебный этикет работников сервисной сферы.
8. Эстетическая культура работника сервиса

литература

Барышева Анна Дмитриевна. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2013. - 256 с. - для учащихся пту и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-98281-095-3.

Материально-техническое обеспечение занятия.

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для

самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

Семинар 6 (4 час). Служебный этикет в сфере гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
2. Правила поведения персонала гостиницы.
3. Стиль обслуживания гостей.
4. Стиль обслуживания клиентов в гостинице.
5. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.
6. Корпоративный имидж
7. Профессиональная этика работников сферы

литература

Барышева Анна Дмитриевна. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2013. - 256 с. - для учащихся пту и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-98281-095-3.

Материально-техническое обеспечение занятия.

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Профессиональная этика» является частью блока дисциплин Б1.В.ДВ.01.02 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства

Цель дисциплины: актуализировать у студентов познавательную и духовную потребность понимать человека иной (и, конечно же, своей) ментальности, «вживаясь» в его социальный и культурный опыт и понимая смысловое поле повседневной жизни разных эпох, а также "вооружить" эту потребность необходимым для ее реализации гуманитарным инструментарием.

Задачи дисциплины:

- изучение принципов, составляющих основу этики деловых отношений и делового этикета;
- знание профессионально-этических норм и стандартов профессионального общения;
- знание этических норм и стандартов, применяемых при написании деловых писем;
- знание основных правил этикета приветствий и представлений, требований к внешнему облику делового человека, особенностям делового общения с иностранными партнерами;
- умение внедрять этические принципы и нормы в практику деловых отношений.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПКУ-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- этику сферы сервиса и услуг;
- этику партнерских отношений;
- эстетику обслуживания;
- профессиональную этику и этикет;

уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений;

владеть:

- основами профессиональной этики и этикета;
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме в 1 семестре – экзамен

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы

УТВЕРЖДЕНО
 Протокол заседания кафедры
 № _____ от _____

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (модуле) дисциплины _____
 (название дисциплины)
 по направлению подготовки (специальности) _____

на 20__/20__ учебный год

1. В _____ вносятся следующие изменения:
 (элемент рабочей программы)

- 1.1.;
 1.2.;
 ...
 1.9.

2. В _____ вносятся следующие изменения:
 (элемент рабочей программы)

- 2.1.;
 2.2.;
 ...
 2.9.

3. В _____ вносятся следующие изменения:
 (элемент рабочей программы)

- 3.1.;
 3.2.;
 ...
 3.9.

Составитель
 дата

подпись

расшифровка подписи