



Федеральное агентство морского и речного транспорта
ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»
Котласский филиал
Федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Директор Филиала

О.В.Шергина
" ____ " _____ 201_г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Профессиональная этика и этикет»

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Профиль Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Уровень высшего образования _____ бакалавриат _____

Форма обучения заочная

Котлас
2017

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Планируемые результаты освоения дисциплины
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: этические основы межличностной и служебной коммуникации
		Уметь: придерживаться этических норм при выражении представляемых интересов и претензий
		Владеть стандартными приёмами корректного выражения лексической информации
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: пределы и формы допустимого поведения в коллективе
		Уметь: формировать деловые отношения с учётом этических норм представителей иных культур
		Владеть наиболее общими методами межкультурного взаимодействия
ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию	Знать: источники изучения этико-культурных особенностей потенциальных партнёров
		Уметь: самостоятельно осваивать и применять нормы служебной этики и публичного этикета
		Владеть приёмами и методами применения современных технологий самообразования
ПК-13	способностью использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий	Знать: этические рамки применения эффективных управленческих методик
		Уметь: формировать управленческие схемы и механизмы с учётом этико-моральных требований
		Владеть технологиями применения корпоративной культуры при организации управления проектом

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» преподаётся в качестве дисциплины по выбору вариативной части учебного плана и создает основу для изучения, в первую очередь, профессиональных дисциплин. Дисциплина изучается на 5 курсе по заочной форме обучения в 9 семестре.

Изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет» базируется на основе компетенций, сформированных в ходе освоения следующих дисциплин: «Риторика», «Русский язык и культура речи», «Теория управления», «Психология», «Социальная психология», «Управление переговорами».

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» является параллельно осваиваемой для дисциплин «Государственная и муниципальная служба», «Принятие и исполнение государственных решений».

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» является базовой теоретической основой и практическим инструментарием в подготовке бакалавров по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» по дисциплине «Этика государственной и муниципальной службы», прохождения преддипломной практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

Вид учебной работы	Форма обучения					
	Очная			Заочная		
	Всего часов	из них в семестре №		Всего часов	из них в семестре №	
-		-	9		-	
Общая трудоемкость дисциплины			-	108	108	-
Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего			-	12	12	-
В том числе:						
Лекции			-	4	4	-
Практические занятия			-	8	8	-
Лабораторные работы			-	-		
Тренажерная подготовка			-	-		
Самостоятельная работа, всего			-	96	96	-
В том числе:						
Курсовая работа / проект			-	-	-	-
Расчетно-графическая работа (задание)			-	-	-	-

Контрольная работа			-	-	-	-
Коллоквиум			-	-	-	-
Реферат			-	-	-	-
Другие виды самостоятельной работы			-	100	100	-
Промежуточная аттестация: <i>зачет</i>			-			-

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

4.1. Содержание разделов (тем) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины	Объем в часах	
			всего	лекций
1	Этика как система знаний. Понятия морали и нравственности	Введение в учебную дисциплину. Мораль как предмет изучения этики. Нравственность и мораль. Соотношение этики с другими формами общественного сознания. Подходы к изучению морали. Место профессиональной этики в этической науке	12	0,5
2	Мораль: формирование, структура, свойства, функции	Формирование морально-нравственных норм на разных этапах человеческого развития. Структура, свойства и функции морали. Нравственная культура общения в разных сферах общественной жизни и в профессиональной деятельности	16	0,5
3	Этика деловая (профессиональная)	Профессиональная этика как составная часть морали, ее виды. Этика работников профессиональной сферы типа «человек-человек». Профессионализм как ценность культуры	16	0,5
4	Этика бизнеса и деловых отношений	Структура и основные проблемы этики бизнеса. Морально-нравственные требования, предъявляемые к современному бизнесмену. Этический кодекс цивилизованного предпринимателя. Этика партнерских отношений	12	0,5
5	Этика менеджмента	Определение и составляющие. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Этика лидерства. Корпоративная культура. Морально-психологический климат в коллективе. Этические принципы и нормы в деятельности управленца	12	0,5

6	Деловой этикет. Этикетные формы делового общения	Сущность и происхождение этикета. Появление делового этикета. Этикетные формы поведения. Культура делового общения	12	0,5
7	Правила служебного этикета	Этикет для государственной службы. Этикет коммуникаций. Общение по телефону. Этикет на официальных мероприятиях	16	0,5
8	Деловая переписка и деловой протокол в деятельности государственных и муниципальных служащих	Особенности составления деловых бумаг в профессиональной деятельности государственных служащих. Деловое письмо. Деловой протокол и деловой этикет в сфере государственного управления	12	0,5
		ИТОГО:	108	4

4.2. Лабораторные работы (не предусмотрены учебным планом)

4.3. Практические/семинарские занятия

№ п/п	Номер раздела (темы) дисциплины	Тема занятия	Объем в часах	
			очная	заочная
1	4	Моральные обязательства в правовых отношениях	-	2
2	5	Этические принципы при решении кадровых вопросов	-	2
3	8	Составление деловых писем, оферты	-	2
4	8	этикет официальных мероприятий	-	2
	ИТОГО:		-	8

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

5.1. Самостоятельная работа

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Наименование работы и содержание
1	Опрос/собеседование	Изучение литературы по данной теме; подготовка к лекционным занятиям, подготовка к практическим занятиям
2	Индивидуальные и групповые самостоятельные задания	Подготовка к практическим занятиям, работа в группах, анализ конкретных ситуаций, подготовка докладов/сообщений с презентацией
3	Подготовка к экзамену	Проработка тем, вынесенных на самостоятельное изучение, основной литературы по курсу, прохождение промежуточного тестирования

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

№ п/п	Наименование работы, ее вид	Выходные данные	Автор(ы)
1	Профессиональная этика и этикет: учебно-методическое пособие	http://www.iprbookshop.ru/23874	Картушина И.Г.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Приведен в обязательном приложении к рабочей программе

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

а) основная литература

- 1) Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 144 с. // <http://www.iprbookshop.ru/57115>

б) дополнительная литература

- 2) Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет», Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 104 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114>
- 3) Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / Денисов А.А – Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. – 210 с. // <http://www.iprbookshop.ru/32795>
- 4) Картушина И.Г. Профессиональная этика и этикет: учебно-методическое пособие / Картушина И.Г. – Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2014. – 178 с. // <http://www.iprbookshop.ru/23874>

5) 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование информационного ресурса	Ссылка на информационный ресурс
1	Лань	http://www.e.lanbook.com
2	Университетская библиотека online	http://biblioclub.ru/
3	Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/

9. Описание материально-технической базы и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Архангельская обл., г. Котлас, ул. Спортивная, д. 18 Кабинет № 301-а «Гуманитарных и социальных дисциплин»	Доступ в Интернет. Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска); проектор Acer X1210K DLP, ноутбук Dell Latitude 110L, экран, учебно-наглядные пособия	Windows XP Professional (MSDN AA Developer Electronic Fulfillment (Договор №09/2011 от 13.12.2011)); MS Office 2007: Word, Excel, PowerPoint (Лицензия (гос. Контракт № 48-158/2007 от 11.10.2007)); Yandex Браузер (распространяется свободно, лицензия BSD License, правообладатель ООО «ЯНДЕКС»); Adobe Acrobat Reader (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям

Лекции являются основным видом учебных занятий в высшем учебном заведении. В ходе лекционного курса проводится изложение современных научных взглядов и освещение основных проблем изучаемой области знаний.

Значительную часть теоретических знаний студент должен получать самостоятельно из рекомендованных основных и дополнительных информационных источников (учебников, Интернет-ресурсов, электронной образовательной среды университета).

В тетради для конспектов лекций должны быть поля, где по ходу конспектирования делаются необходимые пометки. В конспектах рекомендуется применять сокращения слов, что ускоряет запись. Вопросы,

возникшие в ходе лекций, рекомендуется делать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснениями к преподавателю.

После окончания лекции рекомендуется перечитать записи, внести поправки и дополнения на полях. Конспекты лекций рекомендуется использовать при подготовке к практическим занятиям (лабораторным работам, семинарам), экзамену/зачету, контрольным тестам, коллоквиумам, при выполнении самостоятельных заданий.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для подготовки к практическим занятиям необходимо заранее ознакомиться с перечнем вопросов, которые будут рассмотрены на занятии, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, содержанием рекомендованных Интернет-ресурсов. Необходимо прочитать соответствующие разделы из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем, выделить основные понятия и процессы, их закономерности, движущие силы и взаимные связи. При подготовке к занятию не нужно заучивать учебный материал. На практических занятиях нужно выяснять у преподавателя ответы на интересующие или затруднительные вопросы, высказывать и аргументировать свое мнение.

Рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа включает изучение учебной литературы, поиск информации в сети Интернет, подготовку к практическим занятиям, экзамену/зачету, выполнение домашних практических заданий (рефератов, расчетно-графических заданий/работ, курсовых проектор/работ, оформление отчетов по лабораторным работам и практическим заданиям, решение задач, изучение теоретического материала, вынесенного на самостоятельное изучение, изучение отдельных функций прикладного программного обеспечения и т.д.).

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса и осуществляется в объеме в соответствии с утвержденной рабочей программой дисциплины «Конфликтология».

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к контактной работе и текущему контролю по дисциплине «Конфликтология». Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных индивидуальных творческих работ и заданий.

Составитель: к.фил. н.

ГиСЭД Вирячева С.Г.

Зав. кафедрой: к.ф.н., доц.

Гарвардт А.Э.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин и утверждена на 2017/2018 учебный год

Протокол № 9 от 22 июня 2017 г.

Зав. кафедрой: _____ /Гарвардт А.Э./



Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»**
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине **«Профессиональная этика и этикет»**
(Приложение к рабочей программе дисциплины)

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Профиль Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Уровень высшего образования бакалавриат

Котлас
2017

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Рабочей программой дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Планируемые результаты освоения дисциплины
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: этические основы межличностной и служебной коммуникации
		Уметь: придерживаться этических норм при выражении представляемых интересов и претензий
		Владеть стандартными приёмами корректного выражения лексической информации
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: пределы и формы допустимого поведения в коллективе
		Уметь: формировать деловые отношения с учётом этических норм представителей иных культур
		Владеть наиболее общими методами межкультурного взаимодействия
ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию	Знать: источники изучения этико-культурных особенностей потенциальных партнёров
		Уметь: самостоятельно осваивать и применять нормы служебной этики и публичного этикета
		Владеть приёмами и методами применения современных технологий самообразования
ПК-13	способностью использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий	Знать: этические рамки применения эффективных управленческих методик
		Уметь: формировать управленческие схемы и механизмы с учётом этико-моральных требований
		Владеть технологиями применения корпоративной культуры при организации управления проектом

2. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Этика как система знаний. Понятия морали и нравственности	ОК-7	Опрос, вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
2	Мораль: формирование, структура, свойства, функции	ОК-6, ОК-7	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
3	Этика деловая (профессиональная)	ОК-5, ОК-6, ПК-13	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
4	Этика бизнеса и деловых отношений	ОК-5, ОК-6	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
6	Этика менеджмента	ОК-5, ОК-6, ПК-13	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
7	Деловой этикет. Этикетные формы делового общения	ОК-5, ОК-6	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
8	Правила служебного этикета	ОК-5, ПК-13	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
9	Деловая переписка и деловой протокол в деятельности государственных и муниципальных служащих	ОК-5	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту

3. Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания

Результат обучения по дисциплине	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура оценивания
	2	3	4	5	
	не зачтено	зачтено			
Знать этические основы межличностной и служебной коммуникации	Отсутствие знаний или фрагментарные представления об этических основах межличностной и служебной коммуникации	Неполные представления об этических основах межличностной и служебной коммуникации	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об этических основах межличностной и служебной коммуникации	Сформированные систематические знания об этических основах межличностной и служебной коммуникации	Тестирование, индивидуальное собеседование; зачёт
Уметь придерживаться этических норм при выражении представляемых интересов и претензий	Отсутствие умений или фрагментарные умения придерживаться этических норм при выражении представляемых интересов и претензий	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения придерживаться этических норм при выражении представляемых интересов и претензий	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения придерживаться этических норм при выражении представляемых интересов и претензий	Сформированные умения придерживаться этических норм при выражении представляемых интересов и претензий	тестирование; письменные ответы на вопросы и т.п.; зачёт
Владеть стандартными приёмами корректного выражения лексической информации	Отсутствие владения или фрагментарные владения стандартными приёмами корректного выражения лексической информации	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения стандартными приёмами корректного выражения лексической информации	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы владения стандартными приёмами корректного выражения лексической информации	Сформированные навыки стандартными приёмами корректного выражения лексической информации	Письменный опрос, подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
Знать пределы и формы допустимого поведения в коллективе	Отсутствие знаний или фрагментарные представления о пределах и формах допустимого поведения в коллективе	Неполные представления о пределах и формах допустимого поведения в коллективе	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о пределах и формах допустимого поведения в	Сформированные систематические знания о пределах и формах допустимого поведения в	Устный опрос подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт

			коллективе	коллективе	
Уметь формировать деловые отношения с учётом этических норм представителей иных культур	Отсутствие умений или фрагментарные умения формировать деловые отношения с учётом этических норм представителей и иных культур	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения формировать деловые отношения с учётом этических норм представителей и иных культур	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения формировать деловые отношения с учётом этических норм представителей иных культур	Сформированные умения формировать деловые отношения с учётом этических норм представителей иных культур	подготовка докладов/сообщений с презентацией; индивидуальные задания
Владеть наиболее общими методами межкультурного взаимодействия	Отсутствие владения или фрагментарные владения наиболее общими методами межкультурного взаимодействия	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения наиболее общими методами межкультурного взаимодействия	В целом удовлетворительные, но содержащее отдельные пробелы владения/наиболее общими методами межкультурного взаимодействия	Сформированные навыки наиболее общими методами межкультурного взаимодействия	Выполнение самостоятельных заданий, проведение тренинга, тестирование, зачёт
Знать источники изучения этико-культурных особенностей потенциальных партнёров	Отсутствие знаний или фрагментарные представления об источниках изучения этико-культурных особенностей потенциальных партнёров	Неполные представления об источниках изучения этико-культурных особенностей потенциальных партнёров	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об источниках изучения этико-культурных особенностей потенциальных партнёров	Сформированные систематические знания об источниках изучения этико-культурных особенностей потенциальных партнёров	Устный опрос подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
Уметь самостоятельно осваивать и применять нормы служебной этики и публичного этикета	Отсутствие умений или фрагментарные умения самостоятельно осваивать и применять нормы служебной этики и публичного этикета	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения самостоятельно осваивать и применять нормы служебной этики и публичного этикета	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения самостоятельно осваивать и применять нормы служебной этики и публичного этикета	Сформированные умения самостоятельно осваивать и применять нормы служебной этики и публичного этикета	подготовка докладов/сообщений с презентацией; индивидуальные задания

Владеть приёмами и методами применения современных технологий самообразования	Отсутствие владения или фрагментарные владения приёмами и методами применения современных технологий самообразования	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения приёмами и методами применения современных технологий самообразования	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы владения/приёмами и методами применения современных технологий самообразования	Сформированные владения приёмами и методами применения современных технологий самообразования	Выполнение самостоятельных заданий, проведение тренинга, тестирование, зачёт
Знать: этические рамки применения эффективных управленческих методик	Отсутствие знаний или фрагментарные представления об этических рамках применения эффективных управленческих методик	Неполные представления об этических рамках применения эффективных управленческих методик	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об этических рамках применения эффективных управленческих методик	Сформированные систематические знания об этических рамках применения эффективных управленческих методик	Устный опрос подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
Уметь: формировать управленческие схемы и механизмы с учётом этических требований	Отсутствие умений или фрагментарные умения формировать управленческие схемы и механизмы с учётом этических требований	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения формировать управленческие схемы и механизмы с учётом этических требований	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения формировать управленческие схемы и механизмы с учётом этических требований	Сформированные умения формировать управленческие схемы и механизмы с учётом этических требований	подготовка докладов/сообщений с презентацией ; индивидуальные задания
Владеть технологиями применения корпоративной культуры при организации управления проектом	Отсутствие владения или фрагментарные владения технологиями применения корпоративной культуры при организации управления проектом	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения технологиями применения корпоративной культуры при организации управления проектом	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы владения технологиями применения корпоративной культуры при организации управления проектом	Сформированные владения технологиями применения корпоративной культуры при организации управления проектом	Выполнение самостоятельных заданий, проведение тренинга, тестирование, зачёт

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1. Вид текущего контроля: Исследовательская работа под руководством преподавателя

Перечень тем письменных работ для подготовки рефератов, докладов, сообщений, презентаций на семинарских занятиях

1. Проблема происхождения нравственности.
2. Стереотипы, их роль в процессе общения.
3. Самоподача в процессе профессионального общения.
4. Проблема точности восприятия в процессе общения.
5. Способы влияния на партнера в профессиональном общении
6. Организация пространства общения.
7. Проблема интерпретации невербальных средств общения.
8. Речевые способы воздействия на партнера.
9. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
10. Основные принципы формирования внутрифирменной рекламы
11. Этические принципы профессиональной деятельности.
12. Деловая беседа как форма делового общения.
13. Переговоры как форма делового общения.
14. Культура деловых споров и дискуссий.
15. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
16. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
17. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
18. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
19. Телефонный разговор: правила и нормы.
20. Деловой подарок.
21. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
22. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
23. Деловое общение в европейских странах (по выбору).
24. Особенности делового общения в арабских странах (по выбору)
25. Проблемы этики бизнеса и делового общения в России.

Наименование показателя	Критерии оценки	max количество баллов	Количество баллов
I. КАЧЕСТВО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ (РЕФЕРАТА, ПРОЕКТА)			
Соответствие содержания работы заданию, степень раскрытия темы. Обоснованность и доказательность выводов	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие содержания теме и плану реферата; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы; - уровень владения тематикой и научное значение исследуемого вопроса; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. 	10	
Грамотность	- правильное оформление ссылок на	5	

изложения и качество оформления работы	<ul style="list-style-type: none"> используемую литературу; – грамотность и культура изложения; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – научный стиль изложения. 		
Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы	<ul style="list-style-type: none"> – степень знакомства автора работы с актуальным состоянием изучаемой проблематики; – полнота цитирования источников, степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов. – дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы; – новизна поданного материала и рассмотренной проблемы 	5	
Общая оценка за выполнение		20	
II. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА			
Соответствие содержания доклада содержанию работы	<ul style="list-style-type: none"> – доклад соответствует предмету исследования (т.е. теме) – информация представлена логически верно – информация представлена лаконично, не перегружая доклад излишней информацией, не относящейся к теме 	5	
Выделение основной мысли работы	представлены выводы исследования в соответствии с целью и предметом проводимого исследования	5	
Качество изложения материала, правильность и точность речи во время защиты реферата	<ul style="list-style-type: none"> – результаты исследования донесены четко, хорошо поставленной речью, готовы ответы на вопросы – использование средств визуализации проведенного исследования 	5	
Общая оценка за доклад		15	
III. ОЦЕНКА ПРЕЗЕНТАЦИИ			
Дизайн и оформление слайдов	<ul style="list-style-type: none"> – слайды оформлены без грамматических и лексических ошибок – использован соответствующий тон и контрастность слайдов – на слайде представлено оптимальное количество информации – слайды являются наглядными, пронумерованы, имеют заголовки 	3	
Логичность и последовательность визуального ряда	<ul style="list-style-type: none"> – представлено оптимальное количество слайдов для темы исследования – слайды представлены в логической 	3	

	последовательности – прослеживается логическая структура презента		
Использование дополнительных эффектов PowerPoint	смена слайдов, звук, графики применены в зависимости от необходимости и уместности (соответствуют теме исследования)	3	
Общая оценка за презентацию		9	
IV. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ			
Вопрос 1	Дан полный развернутый ответ в соответствии с предметом вопроса	2	
Вопрос 2	Дан полный развернутый ответ в соответствии с предметом вопроса	2	
Вопрос 3	Дан полный развернутый ответ в соответствии с предметом вопроса	2	
Общая оценка за ответ на вопросы		6	
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		50	

2. Вид текущего контроля: Устный опрос

Перечень вопросов для обсуждения на семинарских занятиях

1. Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения".
2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?
5. Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным).
6. Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем).
7. Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами).
8. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
9. Дайте понятие вербальным коммуникациям в бизнесе и раскройте их виды.
10. Какие функции выполняют деловые коммуникации?
11. Раскройте этапы подготовки и проведения деловых переговоров
12. Что такое невербальные коммуникации и какова их роль в деловом общении?
13. Когда и почему возник этикет в обществе?
14. Расскажите об исторических видах этикета и культуры поведения.
15. Какие функции выполняет этикет?
16. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе?
17. Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководителя?

Критерии оценивания:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного;
- речевое оформление ответа.

Показатели и шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели
отлично	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;– излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка

хорошо	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого
удовлетворительно	<p>обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> – излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; – не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; – излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого
не удовлетворительно	<p>обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</p>

3. Вид текущего контроля: Тестирование

Время проведения теста: 40 минут

1. Этика общения отражает:
 - а) природные особенности, индивидуальность партнера;
 - б) корыстные, эгоистические интересы личности;
 - в) уровень нравственной культуры личности;
 - г) социальный статус личности в обществе;

2. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:
 - а) деловитость;
 - б) честность;
 - в) конструктивность;
 - г) предприимчивость;

3. Формами какого этикета являются: приветствие, извинение, просьба –
 - а) делового;
 - б) речевого;
 - в) общегражданского;

4. Согласно этическим нормам не следует представлять:
 - а) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
 - б) женщину – мужчине;
 - в) одного сотрудника - группе сотрудников;

5. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:
 - а) вашего секретаря;
 - б) рядового сотрудника;
 - в) уборщицу вашей организации;
 - г) любого, кого встретите;
 - д) руководителя вышестоящей структуры;

6. Укажите, что недопустимо за столом:
 - а) вилку и ложку следует держать пальцами, а не ладонью;
 - б) локти на стол не кладут;
 - в) на деловых приемах чокаться не принято;
 - г) представители приглашающей фирмы садятся за стол первыми;

7. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?
 - а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
 - б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
 - в) совещание должно начаться вовремя независимо ни от чего;

8. Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
 - а) женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
 - б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
 - в) мужчина уступает женщине дорогу;
 - г) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;

9. Выберите правильную схему написания делового письма:
- а) интерес – внимание – действие – просьба;
 - б) просьба – интерес – внимание – действие;
 - в) внимание – интерес – просьба – действие;
 - г) внимание – действие – просьба – интерес;
10. Укажите вербальное средство общения:
- а) кивок головой;
 - б) взмах руки;
 - в) «Добрый день!»;
 - г) поклон;
11. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:
- а) дисциплина;
 - б) социально-психологический климат;
 - в) этический кодекс;
 - г) корпоративная культура;
12. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:
- а) нравственность;
 - б) мораль;
 - в) деловое общение;
 - г) культура поведения;
13. Укажите характерный признак делового общения:
- а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
 - б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
 - в) цель общения может быть неосознаваемой;
 - г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику);
14. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:
- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
 - б) определяется использованием невербальных средств;
 - в) определяется соблюдением речевого этикета;
 - г) определяется служебными и социальными статусами людей;
15. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:
- а) справедливость, равенство;
 - б) активность, пассивность;
 - в) корректность, обходительность;
 - г) нет правильного ответа.

Критерии оценки:

Правильное выполнение от 8-и до 15-и заданий – «зачтено»,
менее 8-и заданий – «не зачтено».

4. Вид промежуточной аттестации: зачёт (устный)

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ

1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.
2. Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
3. Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки.
4. Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.
5. Характерные черты и поведенческие особенности современного потребителя туристских услуг.
6. Классификация основных типов туристов, определяющая необходимость повышения профессионализма в деятельности и общении работников сферы туризма.
7. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма. Направления её формирования и развития.
8. Основные группы качеств работника социально-культурного сервиса и туризма, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.
9. Профессиональная этика. Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
10. Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.
11. Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.
12. Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.
13. Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.
14. Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.
15. Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.
16. Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.
17. Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.
18. Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы.
19. Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.
20. Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере туризма. Классификация деловых переговоров.
21. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
22. «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.
23. Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
24. Психологические аспекты деловых переговоров. Основные группы вопросов в ходе переговоров.
25. Функциональная характеристика профессионального и делового общения в сфере туризма.
26. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (функция обмена информацией).
27. Критерии классификации, положенные в основу характеристики психогометрических типов личности. Особенности типов «Квадрат» и «Зигзаг».
28. Основные психологические характеристики поведения типов личности «Треугольник» и «Круг» в процессе профессионального общения.

29. Характеристика и реализация функций: «обеспечения самовыражения» и «организации взаимодействия» в профессиональном и деловом общении.
30. Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.
31. Манипулирование в общении. Типы манипуляций.
32. Классификация «абстрактных типов» собеседников в процессе общения.
33. Невербальные средства общения. Основные функции.
34. Паралингвистические средства общения как составная часть невербальных средств общения.
35. Кинетические средства общения как составная часть невербальных (неречевых) средств общения.
36. Понятие и функции корпоративной культуры предприятий туристской индустрии.
37. Система ценностей, определяющая основу корпоративной культуры предприятий туристской индустрии.
38. Управленческая этика. Стили управления. Эффективность работы коллектива.
39. Корпоративный этикет. Этико-психологические принципы управленческого общения.
40. Телефонный этикет как часть корпоративной культуры. Культура телефонного разговора.

Критерии оценивания:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного

Шкала оценивания	Показатели
зачет	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; – обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; – излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка
зачет	обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что указаны в предыдущем пункте, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого
зачет	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: – излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; – не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; – излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого
незачет	обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал