

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный лесотехнический университет»

Кафедра истории и социально-политических дисциплин

ОДОБРЕНА:

Кафедрой _____

Протокол от 19.01 2012г. № 5
Зав. кафедрой Шмелев В.Д. Шмелев

Методической комиссией

Факультета _____
Протокол от 21.03 2012г. № 1
Председатель Бородин Бородина Е.В.

УТВЕРЖДАЮ:

Декан
факультета Светлова

«19» 01 2012г.



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.Б.6. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Направление _____ 100100.62 _____ Сервис _____

Профиль _____

Квалификация бакалавр

Количество зачетных единиц (Трудоёмкость, час) 3 (108 ч.)

Разработчик программы _____ Петрикеева Ирина Алексеевна Петрикеева

Екатеринбург 2012 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
 - 1.1. Введение
 - 1.2. Цели и задачи дисциплины
 - 1.3. Требования к знаниям, умениям, компетенциям
 - 1.4.1. Место дисциплины в структуре подготовки выпускников
 - 1.4.2. Место дисциплины в учебном процессе
 - 1.5. Протоколы согласования междисциплинарных входов и выходов
2. Перечень и содержание разделов (модулей) дисциплины
3. Перечень самостоятельной работы студентов
4. Темы рефератов
- 5.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 5.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарскому занятию
- 5.3. Методические рекомендации к самостоятельному изучению дисциплины
- 5.4. Методические рекомендации к самостоятельному выполнению научной работы по дисциплине
6. Требования к ресурсам
7. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине
8. Контрольно-измерительные материалы по дисциплине
 - 8.1. Вопросы к экзамену
 - 8.2. Тесты промежуточного и итогового контроля знаний
9. График самостоятельной работы студентов
10. Лист изменений
11. Лист контрольных мероприятий (для выдачи обучающемуся)
12. График консультаций

1. Пояснительная записка

1.1. Программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО третьего поколения к уровню подготовки бакалавра по направлению «Сервис» по «Профессиональному циклу» (базовая часть).

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

по направлению подготовки

100100 Сервис

(квалификация (степень) «бакалавр»)

V. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ БАКАЛАВРИАТА

5.2. Выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями (ПК):**

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

1.2. Цели и задачи дисциплины

- Дать представление об основных разделах и содержании курсов этики, профессиональной этики и этикета, показать значение данных дисциплин в профессиональной деятельности бакалавра в сфере сервиса;
- Раскрыть основные дискуссионные проблемы профессиональной этики и этикета, научить студентов определять собственную позицию по ключевым и спорным вопросам этического и этикетного поведения;
- Раскрыть значение профессиональной этики и этикета в успешной социальной реализации и карьерном росте;
- Показать возможности личностного роста через усвоение этических категорий и категорий «правильного поведения»;
- Выявить специфику понимания категорий и проблем профессиональной этики и этикета в контексте профессиональной деятельности бакалавра в сфере сервиса.

1.3. Требования к знаниям, умениям и компетенциям

После окончания изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные категории и понятия этики, профессиональной этики и этикета;
- основные функции и особенности морали как социально-регулятивной системы;
- место, значение и роль профессиональной этики и этикета в профессиональной деятельности;
- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет;
- основные нормы и правила этичного и этикетного поведения.

Уметь:

- использовать полученные навыки и знания в конкретных жизненных и профессиональных ситуациях;
- демонстрировать усвоенные нормы и принципы этического мышления и правила нормативного поведения;
- соблюдать требования профессиональной этики и этикета;
- ориентироваться в основных проблемах профессиональной этики и этикета, выражать и обосновывать свою позицию по проблемным вопросам этих наук.

Владеть:

- основами профессиональной этики и этикета;
- понятийно-категориальным аппаратом профессиональной этики и этикета, инструментарием этического анализа;
- знаниями о предмете, объекте и методах профессиональной этики и этикета, месте профессиональной этики и этикета в системе наук, их основных отраслях;
- пониманием мотивации поведения и деятельности в сфере профессиональной деятельности, ее этической регуляции;
- нормами этикетного поведения во взаимоотношениях людей, построении гармоничных взаимодействий в обыденной и профессиональной жизни;
- демонстрировать нравственное поведение как основу проявления личности и ее самореализации.

1.4.1. Место дисциплины в структуре подготовки выпускников

Очная форма обучения предусматривает изучение дисциплины на 2 курсе.

Вид учебной работы	Всего часов	Всего зачетных единиц	Семестры
Общая трудоемкость дисциплины	180	5	3
Аудиторные занятия	78	0,43	
Лекции	40	0,51	
Практические занятия	38	0,49	
Самостоятельная работа	102	0,56	
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	Экзамен, зачет		

1.4.2. Место дисциплины в учебном процессе

№	Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
1	Философия Б.1.2. Разделы: бытие человека как проблема философии; сознание и творчество; личность, свобода и ценности	Русский язык и культура речи. Б.1.В.3. Разделы: культура речи; нормы речевого этикета.	Человек и его потребности. Б.3.1. Разделы: учение о потребностях; мотивационная сфера личности.
2	Культурология. Б.1.В.4. Разделы: массовая культура; народная культура; профессиональная субкультура; современная культура России.	Сервисная деятельность. Б. 3.3. Разделы: сервисные технологии; взаимодействие производителя и потребителя услуги в контактной зоне.	
3	Социология Б.1.ДВ.1. Разделы: социология личности; межличностные коммуникации; социология семьи; трудовой коллектив в системе производства; управление трудовым коллективом	Сервисология. Б.3.2.	

1.5. Протокол согласования междисциплинарных входов и выходов

Обеспечиваемая дисциплина **Человек и его потребности**

Курс II Семестр 4 Трудоемкость 108 часов

Факультет: Гуманитарный

Кафедра: СКТ

Зав. кафедрой: Голубева Т.Б.

Преподаватель дисциплины:

Обеспечивающая дисциплина: **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

Курс III Семестр 3 Трудоемкость 108 часов

Факультет: Гуманитарный

Кафедра: Истории и СПД

Зав. кафедрой: Шмелев В.Д.

Преподаватель дисциплины: Петрикеева И.А..

В результате изучения обеспечивающей (сопутствующей) дисциплины обучающийся должен:

- *знать* законы и методы эффективного руководства и управления, различные типологии личности и типы мотивации, правила нормативного поведения в различных сферах профессиональной деятельности;
- *уметь* использовать закономерности моральной регуляции поведения людей, характер и типы личностной мотивации, типы и виды руководства и лидерства в профессиональном взаимодействии;
- *владеть*:
 - навыками эффективного поведения и руководства,
 - демонстрировать гибкость поведения, понимание мотивов деятельности людей,
 - моральными нормами и принципами профессиональной деятельности,
 - стилями руководства и лидерства,
 - навыками поведения в конфликтах, их профилактики и разрешения,
 - навыками мотивирования на успех.

Зав. кафедрой, на которой читается обеспечивающаяся дисциплина _____
Шмелев В.Д.

Зав. кафедрой, на которой читается обеспечиваемая дисциплина _____

2. ПЕРЕЧЕНЬ И СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ (МОДУЛЕЙ) ДИСЦИПЛИНЫ

№ раздела, подраздела пункта, подпункта	Коды формируемых компетенций	Содержание	Количество часов						Рекомендуемая литература
			лекции			семинары			
			Очное /вечернее	заочное	сокр. срок обучения	Очное /вечернее	заочное	сокр. срок обучения	
1.	ПК-1, 4, 13	<u>Предмет и задачи этики как науки.</u> <u>Структура этического знания.</u> Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятия морали и нравственности. Исторические формы морали: мораль традиционного общества, античности, средневековая мораль, мораль нового времени. Специфика современной нравственности. Нормативные образцы личности. Теоретическая и нормативная этика, прикладные этические дисциплины.	2 ч			2 ч			7, 11, 13, 16
2.	ПК-1, 4, 13	<u>Профессиональная этика и профессиональная мораль.</u> Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Назначение профессиональной этики. Основное противоречие профессиональной морали. Понятие профессионального долга.	2 ч			2 ч			8, 9, 16
3.	ПК-1, 4, 13	<u>Этика сферы предпринимательства.</u> Роль бизнеса в обществе. Концепции социальной ответственности бизнеса. Этика поведения управляющих и управляемых. Пути	2 ч			2 ч			3, 8, 9, 10, 14, 16

		повышения показателей этичности поведения в бизнесе.						
4.	ПК-1, 4, 13	<u>Управленческая этика.</u> Понятие профессиональной этики менеджмента, ее особенности. Функции управления. Мотивационная теория А. Маслоу. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель-подчиненный». Руководство и лидерство. Теории лидерства: подход с позиции личных качеств. Ситуационный подход. Поведенческий подход к лидерству: стили руководства.	2 ч			4 ч		8, 9, 10, 15, 16
5.	ПК-1, 4, 13	<u>Этика управления рабочей группой.</u> Понятие рабочей группы. «Решетка менеджмента»: типы взаимоотношений в коллективе. Формальные и неформальные группы и управление ими.	2 ч			2 ч		3, 8, 9, 10, 15, 16
6.	ПК-1, 4, 13	<u>Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления.</u> Понятие конфликта. Типология конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Конфликты между личностью и организацией. Конфликты горизонтальные, вертикальные, смешанные. Конструктивные и деструктивные конфликты. Структура конфликта, стадии его протекания. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс,	6 ч			4 ч		1- 5, 7, 10, 12, 14, 15, 16

		сотрудничество, уклонение, конкуренция. Понятие конфликтной личности.						
7.	ПК-1, 4, 13	<u>Этика делового общения в организации.</u> Основные уровни делового общения: руководитель - подчиненный; подчиненный - руководитель; сотрудник-сотрудник.	2 ч			2 ч		1- 3, 10, 12, 13, 14, 16
8.	ПК-1, 4, 13	<u>Этика партнерских отношений в сфере сервиса.</u> Основные этические принципы и правила профессионального поведения в сфере сервиса: принцип уважения достоинства личности; принцип соблюдения профессиональной тайны; правило правдивости; правило конфиденциальности. Ответственность предприятия перед клиентами. Реклама и имидж сервисной деятельности и сервисного продукта. Подготовка приемов и визитов. Организация и проведение переговоров. Встреча гостей. Правила общения посредством документов. Роль и место деловой переписки и документации в бизнесе.	4 ч			2 ч		1- 3, 10, 12, 13, 14, 16
9.	ПК-1, 4, 13	<u>Профессиональная этика в сфере сервиса.</u> Основные категории профессиональной этики в сфере сервиса: долг, ответственность, совесть, честь, честность, достоинство, такт, уважение. Личные качества профессионала: тактичность, терпимость, доброжелательность	2 ч			2 ч		1- 3, 10, 12, 13, 14, 16

		и др. Деловой этикет в профессиональной деятельности.						
10.	ПК-1, 4, 13	<u>Этикет как социальное явление.</u> История мирового этикета. Особенности истории отечественного этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета.	2 ч			4 ч		1- 3, 6, 9, 16
11.	ПК-1, 4, 13	<u>Культура общения.</u> Правила приветствия и представления. Рукопожатие. Искусство беседы. Нормы и правила телефонного этикета.	2 ч			2 ч		1- 3, 6, 9, 16
12.	ПК-1, 4, 13	<u>Поведение в общественных местах:</u> на улице, в общественном транспорте, магазине, кафе и ресторане, гостинице, филармонии, театре.	4 ч			4 ч		1- 3, 6, 9, 16
13.	ПК-1, 4, 13	<u>Приемы и визиты.</u> Виды накрытия стола и типы приемов. Рассылка приглашений. Рассаживание гостей. Сервировка стола. Правила поведения за столом. Затруднительные ситуации за столом. Вина. Как есть те или иные продукты.	4 ч			2 ч		1- 3, 6, 9, 16
14.	ПК-1, 4, 13	<u>Этикет делового человека.</u> Особенности и значение делового этикета.	4 ч			4 ч		1- 3, 6, 9, 16

		Принципы делового этикета. Прием на работу и собеседование. Основы ведомственного этикета. Общение по телефону. Визитные карточки, их использование. Культура одежды делового человека. Понятие об общих принципах международного этикета и особенностях национальных норм делового этикета.							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3. Перечень самостоятельной работы студентов

В ходе изучения содержания курса предусматриваются следующие формы самостоятельной работы студентов:

- подготовка к семинарским занятиям
- выполнение самостоятельных работ в ходе аудиторных занятий
- выполнение творческих заданий по темам курса
- написание реферата

Выполнение заданий предполагает навыки работы с литературой, умение формулировать и обосновывать точку зрения, аргументировать, владеть элементарными мыслительными навыками.

4. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Особенности морали и нравственности традиционного общества.
2. Основные течения античной этики (Эпикур, Сенека, гедонизм, стоицизм).
3. Противоречия средневековой морали.
4. Особенности морали рыцаря и буржуа.
5. Этика нового времени. Категорический императив И. Канта.
6. Протестантская мораль. Формирование нравственных норм буржуазного общества.
7. Этика утилитаризма.
8. Особенности морали и нравственности современности.
9. Профессиональные нормы врачебной этики.
10. Этика адвоката.
11. Этика работников сервиса (коммуникация, деловое общение, туризм, гостиничный бизнес).
12. Нерешенные проблемы юридической этики, медицинской этики, педагогической этики.
13. Концепции капиталистической благотворительности.
14. Бизнес и общество.
15. Особенности предпринимательской деятельности в различных странах. Зависимость бизнеса от государства.
16. Составляющие успеха организации.
17. Структура управления. Функции и задачи руководителей разных уровней.
18. Теории лидерства.
19. Характер формального и неформального лидерства. Взаимоотношения руководителя и лидера.
20. Стратегии и методы поведения в конфликтах.
21. Способы разрешения конфликтов.
22. Подготовка и проведение переговоров. Протокол и этикет.
23. Секреты успешных переговоров.
24. Этические принципы поведения управляющих и управляемых.
25. Нормы и принципы работы с деловой документацией.
26. Виды деловой документации.
27. Правила подготовки и проведения деловых совещаний, собраний, презентаций.
28. Как создать имидж успешного человека.
29. Законы формирования и составляющие имиджа предприятия сервиса.
30. Этика и этикет в сфере сервиса.
31. История возникновения этикета.
32. Этикетные нормы в античности (Древние Греция и Рим).

33. Нормы рыцарского этикета.
34. Обычай и нравы, этикет Нового времени.
35. Особенности этикета в современном обществе.
36. Культура застолья в различные исторические времена.
37. Культура застолья различных стран.
38. Исторические традиции питания: Западная Европа, Китай, Япония, Россия (сравнительный анализ).
39. Принципы и особенности делового этикета.
40. Особенности норм делового этикета в различных странах.
41. Дипломатические приемы и визиты.
42. Подготовка и встреча международных гостей.
43. Особенности делового общения в различных странах.

5.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

№ п/п	Автор, наименование	Год издания	Количество экземпляров в научной библиотеке	Количество обучающихся	Коэффициент книгообеспеченности
Основная литература					
1	Алехина И. Имидж и этикет в бизнесе	2005	15	25	0.6
2	Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса и туризма	2008	5	25	0.2
3	Колтунова В.М. Деловое общение. Нормы, риторика, этикет: учебное пособие для студентов вузов	2005	25	25	1
Дополнительная литература					
4	Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М., 2006.	2006	20	25	0.8
5	Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. -3-е изд. М., 2005.	2010	14	25	0.56
6	Панасюк А. Ю. Формирование имиджа. Стратегии. Психотехнологии. Психотехника. М.: Омега-Л, 2009.	2011	9	25	0.36
Электронные издания					
7	Есикова М.М. Основы этики: Учебное пособие / http://window.edu.ru/window/library?p_rid=56			25	

	787				
8	Прикладная этика: Учебное пособие / http://window.edu.ru/window/library?p_rid=69426 Автор(ы): Дедюлина М.А., Папченко Е.В.			25	
9	Профессиональная этика и этикет / http://window.edu.ru/window/library?p_rid=41023 Автор(ы): Солоницина А.А.			25	
10	Этика делового общения: Текст лекций / http://window.edu.ru/window/library?p_rid=44651 Автор(ы): Коробкова С.Н.			25	
11	Молодежная конференция "Теоретическая и прикладная этика" / http://www.ethics4young.ru Автор(ы): Кафедра этики философского факультета СПбГУ			25	
12	Этика общения: Учебное пособие / http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook123/01/ Автор(ы): Сафьянов В.И.			25	
13	Хрестоматия по этике / http://www.vusnet.ru/biblio/archive/noname%5Fhristetika/ Автор(ы): Буртовая Е.В. (сост.)			25	
14	Этика делового общения: Сборник практических задач / http://window.edu.ru/window/library?p_rid=44755			25	

	Автор(ы): Коробкова С.Н.				
15	Этика управления: Учебно-методическое пособие / http://window.edu.ru/window/library?p_rid=64254 Автор(ы): Громова Л.А.			25	
Методические и учебные пособия, разработанные с участием разработчика УМК					
16	Методические указания по курсу профессиональной этики и этикета для студентов всех специальностей	2003	40	25	1.6

5.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарскому занятию

Семинар – вид аудиторной совместной деятельности, осуществляемой в форме практики мышления, речи и письма. На семинаре студент отвечает на вопросы; уточняет, дополняет и обобщает ответы других; участвует в ролевых играх, дискуссиях; выступает с сообщением, докладом. Достоинством семинара является дискуссионная форма освоения материала, сотворчество в обсуждении проблем, интеллектуальная состязательность.

При подготовке к семинару сначала следует прочесть конспект лекции по теме занятия, затем изучить учебную и справочную литературу (учебник, учебные пособия, словари, энциклопедии), после чего – первоисточники.

Литературу необходимо конспектировать и давать сжатые письменные ответы на вопросы семинара. Такие ответы пригодятся при подготовке к зачету или экзамену. В них следует отразить содержание главных понятий и связь между ними, дать собственную оценку тем или иным концепциям, выявить связь изучаемого вопроса с современностью, с будущей профессиональной деятельностью. По неясным вопросам необходимо обращаться к преподавателю.

Текст выступления на семинаре должен быть написан самим студентом (уже переработанный). Выступления, на которых студент ограничивается только чтением уже опубликованного текста, преподавателем не учитываются.

По пропущенным занятиям студент отчитывается в устной или письменной форме. В противном случае преподаватель имеет право задать студенту на экзамене дополнительные вопросы по теме пропущенного занятия.

Преподаватель оценивает подготовку студента к семинарам по следующим критериям:

- Наличие конспектов, лекций;
- Понимание главных понятий, их связей;
- Умение мыслить самостоятельно, логично, последовательно, доказательно;
- Умение оценить идеи, концепции, обосновывать свою теоретическую позицию, связывать теорию с практикой, приводить примеры, проводить аналогии.

Основной формой подготовки к семинарскому занятию является изучение литературы по теме, подготовка и написание докладов, поиск информации в сети Интернет. Основными навыками работы с информацией являются навыки работы с текстом.

Работа с литературой

предполагает освоение следующих базовых навыков:

I. Записи при чтении

1. Чтение научной, учебной и специальной литературы должно сопровождаться ведением записей. Это непереносимое условие, а не вопрос вкуса или привычки. Необходимость ведения записей в процессе чтения неотделима от самого существования использования книги в работе, будь то наука или практика.

Не случайно всегда говорится о необходимости чтения “с карандашом в руке”. **Ведение записей способствует лучшему усвоению прочитанного, дает возможность сохранить нужные материалы в удобном для использования виде, помогает закрепить их в памяти, позволяет сократить время на поиск при повторном обращении к данному источнику.**

2. Записи должны быть предельно полными. Это, как правило, занимает гораздо меньше времени, чем повторное обращение к книге.

II. Записи, не связанные с необходимостью аналитической переработки текста:

1. Составление картотеки - обязательный приём для уважающего себя исследователя. Простейшими из них являются оценочные записи на библиографических карточках личной картотеки. Этим фиксируется факт, что данная книга была просмотрена или проработана и о ней сложилось определенное мнение в двух-трех словах, из которых станет ясно, следует ли еще раз обращаться к данной книге и что в ней можно найти.

В некоторых случаях бывает целесообразным использование так называемых формализованных выписок. Использование таких заранее подготовленных форм ускоряет выборку из книги нужных данных.

Названия книг с выходными данными пишутся на одинаковых (желательно из плотного картона) карточках, которые систематизируются по отдельным вопросам изучаемой темы. Листы или карточки для выписок должны быть заранее разграфлены, и все данные выписываются на отведенные для них места (строки, графы). На каждой карточке полезно ставить личный шифр - для того чтобы, делая ссылки в черновых записях, каждый раз не переписывать все выходные данные источника, а ставить шифр карточки. При необходимости картотеку можно переструктурировать, например, расположив карточки по году издания книг.

2. Закладки. Примером, облегчающим работу с книгой, является использование закладок с надписями. Очень старый и простой приём. Перед чтением литературы готовится большое количество полосок бумаги, желательно, разноцветной. При чтении книг нужные страницы отмечаются закладками (на которых написаны интересующие читателя вопросы либо с учётом того, что каждому вопросу соответствует определённый цвет закладки).

В процессе чтения они позволяют быстро находить нужные разделы - оглавление, всякого рода указатели, перечни сокращений, карты, таблицы и т. д. Кроме того, закладками могут быть обозначены все те места в книге, которые понадобятся в дальнейшем.

3. Таблица.

Приём закладки можно заменить таблицей:

а) Простая таблица

№	Вопрос	Источник (название книги с выходными данными)	Номера страниц (Номера страниц, где есть информация по данному вопросу)
1.			
2.			

б) Таблица “Двойной дневник”

№	Тема	Источник (название книги с выходными данными)	Цитата (или пересказ мысли)	Мои комментарии, замечания

4. Выписки

Прежде всего необходима особая тщательность записей. Любая небрежность в выписке данных из книги обычно оборачивается значительными потерями времени на их уточнение или повторный поиск.

Выписывают все те данные, которые представляют интерес для работы. Судить о том, сколько их нужно, может только человек, работающий с текстом.

5. Цитаты

Цитата – точная, буквальная выдержка из какого-нибудь текста

При цитировании обязательно заключать авторский текст в кавычки. Принято определять два способа цитирования:

цитата является самостоятельным предложением и оформляется как прямая речь;

цитата является частью авторского предложения.

Если цитата приводится не полностью, то пропуск обозначается многоточием, которое может ставиться перед цитатой, в середине цитаты и после цитаты, но в таком случае не должен искажаться первоначальный смысл текста.

Цитировать большие отрывки текста (больше 3-4 предложений) не имеет смысла. Лучше передать мысль своими словами (см. “Конспектирование”) или полностью поместить отрывок в приложение. В конце цитаты необходимо сделать ссылку - поставить в скобках номер, под которым конспектируемый источник идёт в списке литературы и номер страницы, с которой сделана цитата.

6. Тезисы

Тезис - греческое слово, означающее “положение”. Таким образом, тезисы - это основные положения книги. Для того чтобы их составить, требуется достаточно полное усвоение содержания произведения, четкое представление о главных положениях, утверждаемых автором.

Располагать тезисы следует в логической последовательности, в которой наиболее правильно изложены основные идеи книги. Это не всегда совпадает с последовательностью изложения материала. В самих тезисах, как правило, не должно содержаться фактических данных. Однако иногда бывает целесообразно, выделяя от текста тезисы, дать краткий перечень фактов, которые приводятся автором в обоснование своих положений. В тех случаях, когда в книге наряду с фактическим материалом наличествуют разного рода рассуждения, нужно каким-то образом отделить их друг от друга, чтобы при ознакомлении с каждым из тезисов видеть, обоснован ли он фактами или имеются только общие рассуждения.

7. Копии текстов

Имея в перспективе ту или иную форму копирования прочитанного материала - фотографирование, микрофильмирование, ксерокопирование и т.д., следует сразу же **по ходу чтения готовить перечень страниц (фрагментов текста), подлежащих копированию.**

8. Пометки в тексте

При чтении научной, учебной и специальной литературы довольно распространена практика всякого рода пометок и выделений в книгах. Делаются они на полях или прямо в тексте, выделяя то главное, на что надо обратить внимание или вернуться еще раз; те или иные непонятные места, положения, с которыми нельзя согласиться; удачные или малоудачные выражения, цитаты, подлежащие выписке или копированию.

Систему эту следует всячески рекомендовать, так как использование пометок и выделений позволяет значительно сократить время работы с книгой, облегчая ориентировку в ней и усвоение ее содержания. Какими эти пометки и выделения должны быть по форме, каждый решает сам. Использовать для этого можно различные линии, символы, цифры. Главное, чтобы избранная система была достаточно стройной и стабильной. Выделения в книге могут касаться не только текста, но и графиков. Раскрашивание схем и рисунков, особенно сложных и труднопонимаемых, во многих случаях делает их более наглядными.

9. Система чистых листов

В тех случаях, когда пометки в книге делать нельзя, целесообразно пользоваться так называемой "системой чистых листов": между страницами вкладываются чистые листы бумаги, на которых делаются пометки на уровне интересующего текста.

При необходимости возле этих пометок могут быть краткие пояснения. Листы с пометками нумеруются в соответствии со страницами книги. В дальнейшем, приложив такой лист к тексту, можно сразу же найти нужные места.

10. Перечень страниц

Можно составлять перечень страниц, содержащих материалы по определенным вопросам. В дополнение к номерам страниц в нем целесообразно также указывать, в каких абзацах находятся нужные материалы или расстояние до них от верха или низа страницы в сантиметрах.

III. Аналитические записи

1. Составление плана книги, отражающего ее содержание и структуру.

По существу планом любой книги является ее оглавление, но как форма записи при чтении он должен быть несколько подробнее оглавления. Кроме общего плана книги, могут быть еще планы отдельных ее частей, показывающие ход мыслей автора, логику его доказательств и обоснований. Пользуясь планом, можно легко восстановить в памяти содержание любого произведения. Составление плана может рассматриваться также в качестве предварительного этапа работы перед тем, как перейти к более сложным видам записей - тезисам и конспекту.

2. Словарь терминов и понятий.

Ведение словаря терминов и понятий обычно связывают с процессом обучения чтению профессиональной литературы. Это неверно. При той сложности, которая сейчас характерна для специальной терминологии, при отсутствии единства в ней, при частых изменениях, а также при обилии всевозможных сокращений вести подобный словарь совершенно обязательно для специалиста любого уровня подготовки. Он может значительно облегчить работу с источниками информации.

3. Памятка “Техника записи”

а) Большую экономию времени при ведении записей дает **применение условных знаково-символов (например, математических: равно, больше, меньше и т. д.)**. Можно здесь вводить и любые свои знаки.

б) Важными требованиями являются наглядность и обозримость записей и такое их расположение, которое бы помогало уяснить логические связи и иерархию понятий. Сделать это возможно с помощью **системы заголовков, подзаголовков и ключевых слов, а также путем расчленения текста за счет абзацных отступов, подчеркиваний, нумерации отдельных понятий и т. д.**

в) К общим моментам техники записей относится также вопрос о форме. Выбор здесь идет между так называемой “книжной” формой (использованием материалов в сброшюрованном виде) и “карточной” формой. **Несомненные преимущества имеет карточная форма как лучший способ систематизации любых материалов.**

г) Ведите записи только на одной стороне листа. Это ускоряет поиск и систематизацию, становится возможным производить любые вставки в текст, использовать записи при работе над докладами.

IV. Конспектирование

1. Конспектирование – процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста.

2. Результат конспектирования – запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

3. При конспектировании необходимо грамотно решить следующие задачи:

- Сориентироваться в общей композиции текста (уметь определить вступление, основную часть, заключение).
- Увидеть логико-смысловую канву сообщения, понять систему изложения автором информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли.

- Выявить «ключевые» мысли, на которые «нанизано» все содержание текста.
- Определить детализирующую информацию.
- Лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

4. Как конспектировать текст. Общие рекомендации

Выделение главной мысли – одна из основ умственной культуры при работе с текстом. Во всяком научном тексте содержится информация 2-х видов: основная и вспомогательная. Основной является информация, имеющая наиболее существенное значение для раскрытия содержания темы или вопроса. К ней относятся: определения научных понятий, формулировки законов, теоретических принципов и т.д.

Назначение вспомогательной информации - помочь читателю лучше усвоить предлагаемый материал. К этому типу информации относятся разного рода комментарии.

Основную информацию записываем как можно полнее.

Содержание конспектирования составляет переработка основной информации в целях ее обобщения и сокращения. Обобщить – значит представить ее в более общей, схематической форме, в виде тезисов, выводов, отдельных заголовков, изложения основных результатов и т.п. Читая, мы интуитивно используем некоторые слова и фразы в качестве опорных. Такие опорные слова и фразы называются ключевыми. Ключевые слова и фразы несут основную смысловую и эмоциональную нагрузку содержания текста. Выбор ключевых слов — это первый этап смыслового свертывания, смыслового сжатия материала.

Важными требованиями к конспекту являются наглядность и обозримость записей и такое их расположение, которое давало бы возможность уяснить логические связи и иерархию понятий.

5. Формы конспектов

По форме конспекты подразделяются на формализованные и графические.

а) Формализованные (все записи вносятся в заранее подготовленные таблицы).

Это удобно, во-первых, при конспектировании материалов, когда перечень характеристик описываемых предметов или явлений более или менее постоянен, во-вторых, при подготовке единого конспекта по нескольким источникам. Особенно если есть необходимость сравнения отдельных данных. Разновидностью формализованного конспекта является запись, составленная в форме ответов на заранее подготовленные вопросы, обеспечивающие исчерпывающие характеристики однотипных предметов или явлений.

б) Графические (элементы конспектируемой работы располагаются в таком виде, при котором видна иерархия понятий и взаимосвязь между ними).

По каждой работе может быть не один, а несколько графических конспектов, отображающих книгу в целом и отдельные ее части. Ведение графического конспекта — наиболее совершенный способ изображения внутренней структуры книги, а сам этот процесс помогает усвоению ее содержания.

6. Типы конспектов

Можно выделить следующие **основные типы конспектов: плановый, текстуальный, сводный, тематический.**

Плановый — легко получить с помощью предварительно сделанного плана произведения, каждому вопросу плана отвечает определенная часть конспекта:

- а) вопросно-ответный (на пункты плана, выраженные в вопросительной форме, конспект дает точные ответы);
- б) схематичный плановый конспект (отражает логическую структуру и взаимосвязь отдельных положений).

Текстуальный — это конспект, созданный в основном из цитат.

Сводный конспект — сочетает выписки, цитаты, иногда тезисы; часть его текста может быть снабжена планом.

Тематический — дает более или менее исчерпывающий ответ (в зависимости из числа привлеченных источников и другого материала, например, своих же записей) на поставленный вопрос — тему: обзорный; хронологический.

7. Способы конспектирования

Тезисы – это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала. Тезисы лаконично выражают суть прочитанного, дают возможность раскрыть содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста

При конспектировании линейно-последовательным способом целесообразно использование *плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие:*

- сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали;
- выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов;
- использование различных цветов;
- подчеркивание;
- заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них.

Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» – таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа – решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, « мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами – способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально - лаконичного конспекта.

Простая схема – способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно. Этот способ требует высокой квалификации конспектирующего. В противном случае такой конспект нельзя будет использовать.

Параллельный способ конспектирования. Конспект оформляется на двух листах параллельно или один лист делится вертикальной чертой пополам, и записи делаются в правой и в левой части листа.

Комбинированный конспект – вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Принципы составления конспекта прочитанного

Записать все выходные данные источника: автор, название, год и место издания. Если текст взят из периодического издания (газеты или журнала), то записать его название, год, месяц, номер, число, место издания.

Выделить поля слева или справа, можно с обеих сторон. Слева на полях отмечаются страницы оригинала, структурные разделы статьи или книги (названия параграфов, подзаголовки и т. п.), формулируются основные проблемы. Справа - способы фиксации прочитанной информации.

Один из видов чтения – углубленное – предполагает глубокое усвоение прочитанного и часто сохранение информации в целях последующего обращения к ней. Эффективность такого чтения повышается, если прочитанное зафиксировано не только в памяти, но и на бумаге. Психологи утверждают, что записанное лучше и полнее усваивается, прочнее откладывается в памяти. Установлено, что если прочитать 1000 слов и затем записать 50, подытоживающих прочитанное, то коэффициент усвоения будет выше, чем, если прочитать 10000 слов, не записав ни одного. Кроме того, при записи прочитанного формируется навык свертывания информации. Наконец, чередование чтения и записывания уменьшает усталость, повышает работоспособность и производительность умственного труда.

5.3.1. Методические рекомендации к самостоятельному изучению дисциплины

Предмет и задачи этики как науки. Структура этического знания. Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятия морали и нравственности. Исторические формы морали: мораль традиционного общества, античности, средневековая мораль, мораль нового времени. Специфика современной нравственности. Нормативные образцы личности. Теоретическая и нормативная этика, прикладные этические дисциплины.

Профессиональная этика и профессиональная мораль. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Назначение профессиональной этики. Основное противоречие профессиональной морали. Понятие профессионального долга.

Этика сферы предпринимательства. Роль бизнеса в обществе. Концепции социальной ответственности бизнеса. Этика поведения управляющих и управляемых. Пути повышения показателей этичности поведения в бизнесе.

Управленческая этика. Понятие профессиональной этики менеджмента, ее особенности. Функции управления. Мотивационная теория А. Маслоу. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель-подчиненный». Руководство и лидерство. Теории лидерства: подход с позиции личных качеств. Ситуационный подход. Поведенческий подход к лидерству: стили руководства.

Этика управления рабочей группой. Понятие рабочей группы. «Решетка менеджмента»: типы взаимоотношений в коллективе. Формальные и неформальные группы и управление ими.

Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления.

Понятие конфликта. Типология конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Конфликты между личностью и организацией. Конфликты горизонтальные, вертикальные, смешанные. Конструктивные и деструктивные конфликты. Структура конфликта, стадии его протекания. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция. Понятие конфликтной личности.

Этика делового общения в организации.

Основные уровни делового общения: руководитель - подчиненный; подчиненный - руководитель; сотрудник-сотрудник.

Этика партнерских отношений в сфере сервиса.

Основные этические принципы и правила профессионального поведения в сфере сервиса: принцип уважения достоинства личности; принцип соблюдения профессиональной тайны; правило правдивости; правило конфиденциальности.

Ответственность фирмы перед клиентами. Реклама и имидж фирмы. Принципы обслуживания.

Подготовка приемов и визитов. Организация и проведение переговоров. Встреча гостей.

Правила общения посредством документов. Роль и место деловой переписки в бизнесе.

Профессиональная этика в сфере сервиса.

Основные категории профессиональной этики сферы сервиса: долг, совесть, честь, достоинство, такт, уважение. Личные качества профессионала: тактичность, терпимость, доброжелательность и др. Деловой этикет при посещении выставок, театров, музеев, ресторанов и других общественных мест.

Этикет как социальное явление.

История мирового этикета. Особенности истории отечественного этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета.

Культура общения.

Правила приветствия и представления. Рукопожатие. Искусство беседы. Нормы и правила телефонного этикета.

Поведение в общественных местах:

на улице, в общественном транспорте, магазине, кафе и ресторане, гостинице, филармонии, театре.

Приемы и визиты.

Виды накрытия стола и типы приемов. Рассылка приглашений. Рассаживание гостей. Сервировка стола. Правила поведения за столом. Затруднительные ситуации за столом. Вина. Как есть те или иные продукты.

Этикет делового человека.

Особенности и значение делового этикета. Принципы делового этикета. Прием на работу и собеседование. Основы ведомственного этикета. Общение по телефону. Визитные карточки, их использование. Культура одежды делового человека. Понятие об общих принципах международного этикета и особенностях национальных норм делового этикета.

5.3.2. Методические рекомендации к выполнению самостоятельной работы

№	Вид работы	Содержание работы	Знания, умения, навыки, получаемые в результате его выполнения	Методика выполнения	Методы контроля результативности СРС	Учебно-методическое обеспечение	часы
1	Написание реферата	Определение структуры работы. Реферирование учебной и научной литературы по теме	- углубленное знание определенной темы курса; - умения структурировать материал, отбирать важное и существенное в теме, умение ярко изложить материал во время защиты реферата; - владеть навыками работы с информационным и источниками	1. Ознакомление с информационными источниками 2. Структурирование работы: - введение; - основная часть; - заключение; - список литературы; - приложения. 3. Составление доклада и защита реферата, ответы на вопросы, организация работы с аудиторией	Проверка текста реферата и его защита	Литература по теме	17
2	Домашнее задание	- подготовка докладов, сообщений по темам курса; - выполнение письменных заданий	- знание содержания разделов (модулей) курса; - владение категориальным аппаратом наук; - умение выделить главное, сравнивать, анализировать материал; - иметь навыки обобщения	1. Работа с информационными источниками; 2. Составление плана доклада, сообщения; 3. Теоретическое изложение	- анализ выполнения задания; - устный опрос; - письменный опрос.	Литература по теме	40

			материала	материала			
3	Домашнее задание	Подготовка к контрольным мероприятиям по дисциплине	- знать основные понятия, термины, закономерности профессиональной этики и этикета; - уметь определять существенные связи явлений, размышлять по аналогии, творчески применять полученные знания; - владеть навыками применения знаний на практике, обобщения и анализа материала	Изучение учебной литературы по теме; решение тестовых заданий по дисциплине	Прохождение начального, промежуточного и контрольного тестирования по дисциплине	Литература по теме; банки тестов; тестовые задания	30
4	Домашнее задание	Составление планов, тезисов, сравнительной таблицы	- знать основных понятий, терминов, закономерностей психологии и педагогике; - умение выделить главное, сравнивать, анализировать материал; - владеть навыками структурирования материала	1. Изучение учебной литературы 2. Составление плана 3. Написание тезисов 4. Заполнение сравнительной таблицы 5. Разработка тестов 6. Решение кроссворда	Анализ выполнения задания; взаимоконтроль	Литература по теме	13
5	Выполнение творческого задания	Написание сочинения по теме	- изучить теоретический материал по теме; - уметь анализировать и выражать свои чувства и мысли; - иметь навыки анализа этической составляющей (мотивации)	1. Работа с информационными источниками 2. Выполнение творческого задания	Самоконтроль	Литература по теме	2

			поведения			
--	--	--	-----------	--	--	--

5.4. Методические рекомендации к самостоятельному выполнению научной работы по дисциплине

Основной формой научной работы в рамках дисциплины являются подготовка докладов и написание реферата.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕФЕРАТУ. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЕГО НАПИСАНИЮ И ОЦЕНКЕ

I. Общие положения

1. Защита реферата – одна из форм проведения устной итоговой аттестации студентов, а также подведения итогов научно-исследовательской деятельности студентов.

Она предполагает предварительный выбор студентом интересующей его проблемы, её глубокое изучение, изложение результатов и выводов.

2. Термин «реферат» имеет латинские корни и в дословном переводе означает «докладываю, сообщаю». Словари определяют его значение как «краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания книги, учения, научной проблемы, результатов научного исследования; доклад на определённую тему, освещающий её на основе обзора литературы и других источников».

II. Требования к реферату

1. Реферат должен содержать следующие части:

- титульный лист;
- оглавление (содержание);
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения.

2. Выбор темы реферата

Тему следует выбирать из списка тем, разработанных преподавателем. Студент должен быть заинтересован в теме своего исследования.

3. Объем реферата.

Объём реферата по гуманитарным дисциплинам должен быть не менее 20 страниц формата А-4.

4. Требования к оформлению

Требования к оформлению работы каждый год приводятся в соответствии с изменяющимися стандартами. Студент обязан ознакомиться с обновленными требованиями.

Параметры контроля:

- а) соответствие титульного листа стандарту (ГОСТ 7.05–2008)
- б) соответствие библиографического списка стандарту ((ГОСТ 7.05–2008)
- в) соответствие параметров печати стандарту (ГОСТ 7.1–2003)

а) Оформление титульного листа.

(См. ПРИЛОЖЕНИЕ 1)

б) Оформление текста

При компьютерном наборе рекомендуется кегль 14 п., полуторный межстрочный интервал, гарнитура шрифта Times New Roman. Разрешается смена интервала и кегля в таблицах, схемах и т. п. Не допускаются увеличенные интервалы между абзацами.

Все выделения делаются курсивом, полужирный шрифт не применяется

Размеры верхнего и нижнего полей – не менее 20 мм, левого поля – не менее 30 мм, а правого – не менее 10 мм.

Абзацный отступ равен пяти знакам.

Нумерация страниц производится сквозным способом по всему тексту работы, начиная с титульного листа, но цифры пишут только со второго листа. На нем помещается содержание, которое включает введение, наименование всех разделов и подразделов, заключение, список использованной литературы и наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых начинается каждая композиционная часть работы. Приложения включают в общую нумерацию страниц.

5. Оглавление (содержание). (СМ. ПРИЛОЖЕНИЕ 2)

6. Основные требования к введению.

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес, и какое может иметь практическое значение его решение. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо из практических соображений.

Студент должен уметь выделить цель (или несколько целей), а также задачи, которые требуется решить для реализации цели. Например, целью может быть показ разных точек зрения на ту или иную проблему, а задачами могут выступать детальные изложения позиций ряда авторов. Обычно одна задача ставится на один параграф реферата.

Введение должно содержать также краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, анализируются его сильные и слабые стороны. Объём введения обычно составляет 2 –3 страницы текста.

7. Требования к основной части реферата.

Основная часть реферата содержит материал, который отобран студентом для рассмотрения проблемы. Средний объём основной части реферата – 15 страниц. Студенту при написании реферата необходимо обратить внимание на обоснованное распределение материала на параграфы, умение формулировать их название, соблюдение логики изложения.

Реферат должен быть написан аккуратно, без ошибок. Стиль изложения текста должен быть учебно-научным. В нём значительную роль должна сыграть специальная лексика, т.е. терминология, состоящая из слов с точно определённым значением.

Главным в стиле реферата должно быть точное выражение мысли; эмоциональная лексика должна быть редкостью.

В общем смысле основным в реферате должно быть раскрытие темы, достижение того результата, который задан целью. При этом из текста должны быть видны элементы исследования: реализация ведущего замысла; доказательство (или опровержение) рабочей гипотезы; анализ и группировка данных по сходным признакам, применение дедукции, индукции, аналогий и т.п.

Основная часть реферата, кроме содержания, выбранного из разных научных источников, также должна включать в себя собственные выводы, опирающиеся на приведённые факты. При этом ученик должен показать признаки творческого мышления.

8. Требования к заключению.

Заключение – часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении целей (или цели) и задач. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части. Объём заключения составляет, как правило, 2-3 страницы.

9. Основные требования к списку использованной литературы.

В конце работы помещается список использованной литературы, который позволяет автору документально подтвердить достоверность приводимых материалов и показывает степень изученности проблемы.

Возможны различные способы группировки материалов, включенных в него: алфавитный, систематический, по видам источников и др.

При алфавитном способе библиографические описания источников приводятся в алфавитном порядке фамилий авторов или заглавий источников, если автор не указан.

При хронологическом способе – в соответствии с хронологией публикации документов или хронологии событий и т.п.

Если студент использовал книги и статьи на иностранных языках (читал сам, а не познакомился с ними по пересказу другого автора), то они указываются на языке оригинала и помещаются после источников, опубликованных на русском языке.

Список использованных источников имеет сквозную единую нумерацию.

Источники следует нумеровать арабскими цифрами и печатать с абзаца.

Библиографическое описание документов осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1–2003.

После списка использованных источников может помещаться приложение.

10. Приложения к реферату.

В приложения выносятся таблицы данных, логико-графические схемы и т.п.

11. Процедура защиты реферата.

а) Не позднее, чем за неделю до защиты реферат представляется студентом на рецензию преподавателю.

б) Студент, защищающий реферат, должен в течение 10-15 минут рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах. Таким образом, совершается отход от механического пересказа реферата к научному обоснованию проблемы, после чего задаются вопросы по представленной проблеме.

III. Основные критерии оценки

1. Оценка собственных достижений автора (50 баллов):

1.1. Использование знаний, выходящих за пределы учебной программы 15

1.2. Научное и практическое значение 15

- заслуживает опубликования 15

- может быть использован в научной работе со студентами 12

- может быть использован в учебном процессе 10

- может быть использован в индивидуальной работе со студентами 8

- не заслуживает внимания 0

1.3. Новизна работы 10

- получены новые результаты и на их основе разработаны... 10

- имеется новое в методике исследования и написания реферата и подходах 8

- имеются элементы новизны 5

- нет ничего нового 0

1.4. Достоверность результатов 10

- не вызывает сомнений 10

- сомнительно 5

- явно недостоверно 0

- особое мнение рецензента 10

2. Эрудированность автора в работе (20 баллов):

2.1. Использование материала, широко известного в научной среде 10

2.2. Знакомство с современным состоянием проблемы 5

2.3. Полнота цитирования литературы 5

3. Защита реферата (50 баллов)

3.1. Осуществляется активизация внимания аудитории при защите реферата с помощью:

10

баллов

- организации обратной связи;
- переключения внимания;
- новизны и необычности средств наглядности;
- образности и выразительности речи.

3.2. Осуществляется активизация мышления с помощью:

10

баллов

- введения логичных определений новых понятий,

3.3 Доминирующее психологическое состояние аудитории:

10

баллов

- вялость, апатия,
- безразличие,
- пассивность,
- эмоциональный подъем,
- заинтересованность темой.

3.4. Стиль общения:

10

баллов

- моменты агрессивности,
- проявление высокомерия,
- академический стиль,
- дружелюбное поведение

3.5. Способность понять суть задаваемых по реферату вопросов и сформулировать точные ответы на них.

10 баллов

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФБГОУ ВПО «Уральский государственный лесотехнический университет»
Кафедра истории и социально-политических дисциплин

Реферат по профессиональной этике и этикету
на тему
МЕДИЦИНСКАЯ ЭТИКА

Исполнитель:
студентка группы ГФ-11
Ульянова К. С.

Руководитель:
Петрикеева И.А.

Екатеринбург

2012

Оглавление

	стр.
Введение	3
Глава 1. Особенности современной науки и современной медицины.....	5
Глава 2. Периодизация истории профессиональной этики.....	12
Глава 3. Врачевание как деятельное проявление справедливости.....	16
Заключение.....	22
Список использованной литературы.....	23
Приложения.....	24

6. Требования к ресурсам

Для успешного изучения дисциплины необходимо оснащение лекционных аудиторий техническими средствами обучения для установки диагностических материалов, показа видеоматериалов, слайдов, учебных фильмов.

7. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине

Вид контроля результативности учебного процесса	Форма контроля	Средства контроля	График
1. Входной	Тестирование	Тест	1-е занятие
2. Промежуточный	Устный опрос Письменный опрос Индивидуальный и фронтальный опрос Взаимоопрос в группе Терминологический диктант Кроссворды Экспресс-опросы	Контрольные вопросы	На каждом занятии
3. Текущий	Экзамен	Экзаменационные билеты, тесты	

8. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

8.1. Вопросы к экзамену по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Понятия морали и нравственности.
3. Структура этики как науки.
4. Нормативные образцы личности.
5. Понятия профессиональной этики и профессиональной морали.
6. Основное противоречие профессиональной морали.
7. Понятие профессионального долга.
8. Этика сферы предпринимательства.
9. Роль бизнеса в обществе.
10. Концепции социальной ответственности бизнеса.
11. Пути повышения показателей этичности поведения в бизнесе.
12. Управленческая этика.
13. Функции управления.
14. Мотивационная теория А. Маслоу.
16. Этика поведения управляющих и управляемых.
17. Лидер и руководитель. Теории лидерства.
18. Этические составляющие стилей руководства.
19. Личные качества руководителя.
20. Этика управления рабочей группой. Типы взаимоотношений в коллективе.
21. Этика делового общения.
22. Подготовка и проведение переговоров.
23. Деловая документация – важнейшее средство делового общения.
24. Нравственно-этические основы конфликтов, их преодоление.
25. Стратегии поведения в конфликтах.
26. Понятие конфликтной личности.
27. Профессиональная этика работников сервиса.
28. Организация встреч и приемов.
29. Этикет: определение, происхождение, содержание.
30. Культура общения.
31. Приветствия и представления.
32. Нормы телефонного этикета.
33. Правила поведения в общественных местах.
34. Приемы и визиты.
35. Правила поведения за столом. Затруднительные ситуации за столом.
36. Сервировка стола.
37. Посещение кафе и ресторанов.
38. Особенности и принципы делового этикета.
39. Прием на работу и собеседование.
40. Составление резюме.
41. Визитные карточки и их использование
42. Основные положения телефонного этикета в деловом мире.
43. Одежда делового человека.
44. Деловая переписка

8.2. ТЕСТЫ ПРОМЕЖУТОЧНОГО И ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

Тема 1. Основные понятия профессиональной этики

1. Кем был впервые введен термин «этика»?
 - а) Цицероном;
 - б) Архимедом;
 - в) Аристотелем;
 - г) Сократом.
2. Из предложенных определений выберите то, которое подходит к понятию «мораль»:
 - а) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, которые регулируют поведение человека;
 - б) осмысление не только себя, но и других;
 - в) наука, изучающая нравственность.
3. Какому нравственному требованию соответствует профессиональное поведение сотрудника банка: к окошку оплаты за коммунальные услуги подходит раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир говорит: «Не волнуйтесь, я Вам сейчас все объясню».
 - а) вежливость;
 - б) деликатность;
 - в) тактичность;
 - г) доброжелательность.
4. Какое нравственное требование к профессиональному поведению нарушено в следующем случае. «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились», - сказал кассир сберегательного банка.
 - а) вежливость;
 - б) корректность;
 - в) тактичность;
 - г) доброжелательность.
5. Какое нравственное требование к профессиональному поведению нарушено в следующей ситуации:
«Я не желаю слушать ваши возражения, - говорит приемщица ателье клиенту. – Мне нет дела до того, что вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться».
 - а) вежливость;
 - б) корректность;
 - в) тактичность;
 - г) доброжелательность.
6. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:
 - а) вежливость;
 - б) дипломатичность;
 - в) тактичность;
 - г) предупредительность;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы не верны.
7. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора. (Может быть несколько ответов).
 - а) Алло, кто это?
 - б) Петрова сейчас нет. Чем я могу помочь?
 - в) Куда я попала?
 - г) Иванова нет на месте, не знаю, где он!
 - д) Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-то передать?
8. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям. (Может быть несколько ответов).

- а) в первую очередь надо называть имена старших по возрасту и служебному положению
- б) в первую очередь надо называть имена младших по возрасту и служебному положению
- в) не имеет значения.

10. Верны ли следующие суждения:

- 1) Если женщина входит в помещение, где уже находятся несколько мужчин, то она здороваётся первой.
 - 2) Мужчина пожилого возраста и заслуженного статуса первым здороваётся с девушкой.
- а) верно только первое
 - б) верно только второе
 - в) верно первое и второе
 - г) оба суждения не верны

11. Как нужно вести себя, согласно правилам этикета, если в кафе Вы сели за столик, за которым находятся незнакомые люди?

- а) обязательно поздороваться и начать с ними оживлённую беседу.
- б) только поздороваться
- в) только попрощаться, когда уходите первым
- г) не произносить ни слова.

12. Если много гостей обязательно ли здороваться за руку с каждым в отдельности?

- а) да
- б) нет

Часть В.

При выполнении заданий части В требуется заполнить пропуски, соблюдая инструкции.

1. Закончите нижеприведенную фразу:

Главное для древних греков было жить разумно, согласно принципу ... (какому?)

2. Дополните нижеприведенный перечень:

Основными критериями джентельменства являлись:

- 1) уровень образования
- 2) знатность
- 3) личные достоинства
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)

3. Вставьте пропущенные слова

Первый известный трактат о поведении был написан испанским священником (его имя) ... и носил название ...

4. Закончите фразу.

Впервые слово «этикет» было использовано на одном из пышных приемов у (кого?)...

5. Заполните пропуск.
В обыденном смысле под (какой?) культурой подразумевается уважительное, сочувственное, дружелюбное, заботливое взаимоуважение между людьми.
6. Закончите список.
Своеобразие этикетной культуры Нового Времени проявляется в следующих характеристиках:
1) практичность
2) здравый смысл
3)
4)
5)
7. Заполните пропуски.
Когда на улице встречаются две знакомые пары, то вначале здороваются..., затем... с ... и только потом...
8. Вставьте пропущенные слова
Становление этикета зависит от всей системы регулирования отношений между людьми и включает в себя: нормы права, ... , традиции и ...
9. Закончите нижеприведенный перечень
Основными ступенями этикета, необходимыми для того, чтобы стать воспитанным человеком, являются:
1) знание
2) умение
3)
4)
10. Если встречаются двое мужчин разных по возрасту, то инициатива протягивания руки принадлежит.....

Часть С.

Ответы на вопросы части С запишите в свободной форме.

1. Дайте современное определение этикета.
2. Почему культура Античности была замкнутой «мужской» культурой?
3. Почему в эпоху Средневековья потребовалось введение жёсткой системы этикета?
4. Что скрывается под понятием Нового Времени «self-made-man»?
5. Перечислите современные принципы этикета.
6. В чем заключается различие понятий «этикет» и «культура общения»?

Тема 3. Основные принципы этикета и культуры общения (2)

Тест состоит из трех типов заданий, различающихся по степени сложности: А, В и С.

Часть А.

К каждому заданию из части А дано несколько вариантов ответа, из которых только один верный. Выберите верный, по Вашему мнению ответ.

1. Подобия нынешних визитных карточек появились в:
а) XV веке
б) XVI веке
в) XVII веке
г) XVIII веке
2. Рекомендуемый размер визитных карточек для мужчин составляет:
а) 80 на 60 мм.
б) 90 на 70 мм
в) 80 на 50 мм.
г) 90 на 50 мм
3. В какой стране визитная карточка часто заменяет любой документ?
а) Италия
б) США
в) Япония
г) Франция
4. Верны ли следующие суждения:
1) Если вам нужно познакомить друг с другом нескольких людей, то сначала представляют того, кто пришел последним, затем остальных – в том порядке, в каком они сидят или стоят, независимо от их служебного положения и пола;
2) Если вы знакомите двух равных по положению людей, то сначала представляют того, кто Вам более знаком, тому, кого Вы меньше знаете.
а) верно только первое
б) верно только второе
в) верно первое и второе
г) оба суждения не верны
5. При визите за рубежом, согласно деловому этикету, первым должен вручить свою визитную карточку:
а) хозяин
б) гость
в) не имеет значения
6. В визитную карточку от руки можно вписать:
а) изменившуюся фамилию
б) изменившуюся должность
в) изменившийся телефон
7. На полученные, завезенные визитные карточки отвечают визитными карточками в течение:
а) 1 часа
б) 12 часов
в) 1 суток
г) 1 недели
8. Протокольный визит длится:
а) 30 минут
б) 40 минут
в) 50 минут
г) 60 минут
9. Если во время деловой беседы французы потирают указательным пальцем основание носа это означает:

- а) остроумно сказанную фразу
- б) они вам не доверяют
- в) у вас слишком большие требования
- г) вам пора уходить

10. В Китае белый цвет означает:

- а) символ жизни
- б) символ надежды
- в) символ смерти
- г) символ измены

11. В какой стране не принято обращаться к незнакомым людям, пока Вы не представлены?

- а) Франция
- б) Англия
- в) Бельгия
- г) Италия

Часть В.

При выполнении заданий части В требуется заполнить пропуски, соблюдая инструкции.

1. В какой стране не принято при знакомстве рукопожатие?

- а) Англия
- б) США
- в) Голландия
- г) Япония

2. Дополните нижеприведенный перечень:

Основными качествами преуспевающего руководителя являются:

- 1) в делах честен и порядочен
- 2) постоянно изучает нужды и интересы людей, стремится завоевать их доверие.
- 3)
- 4)
- 5)

3. Вставьте пропущенные слова.

Порядок встречи делегации. Если приезжает глава иностранной фирмы, то его должен встречать...

- а) глава принимающей фирмы
- б) секретарь
- в) сотрудники фирмы

4. Расшифруйте надписи на визитных карточках...

р.с.

р.г.

р.р.с.

р.р.

5. Заполните пропуски:

(кто)... утверждал, что успех человека в финансовых делах на ...% зависит от его профессиональных знаний, и на ...% от умения общаться с людьми.

6. Закончите список:

Основные принципы делового этикета, по Д. Ягеру, включают в себя:

- 1) будьте во всем пунктуальны
- 2) не говорите лишнего

- 3)
 - 4)
 - 5)
7. Заполните пропуск:
Самая ранняя визитная карточка датируется ... годом
а) 1731 г. б) 1820 г. в) 1620 г.
8. Закончите нижеприведенный перечень:
Визитные карточки бывают:
- 1) официальными
 - 2)
 - 3)
9. Какие основные пункты включает в себя подготовка к переговорам с иностранными партнерами.
- а) решение организационных проблем
 - б) проработка процесса переговоров
10. В какой стране многие важные решения принимаются на деловых приемах?
- а) Англия б) Франция
 - в) США в) Италия

Тема 4. Основные правила повседневного этикета

Тест состоит из трёх типов заданий, различающихся по степени сложности: А, В и С.

Часть А.

К каждому заданию части А дано несколько вариантов ответа, из которых только один верный. Выберите верный, по вашему мнению ответ:

1. Ситуация на улице: мужчина сопровождает двух женщин – молодую и пожилую. Кто из них должен идти посередине?
а) молодая женщина
б) пожилая женщина
в) мужчина
г) не имеет значения
1. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать?
а) развернете и положите на колени
б) положите на грудь
в) будете вытирать ей руки
3. Перед вами несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала:
а) теми, что лежат дальше от тарелки
б) теми, что лежат ближе к тарелке.
4. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т. е. слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
а) той, что сидит справа
б) той, что сидит слева
5. Можно ли второй раз взять понравившееся кушанье в гостях или это неприлично?
а) да, можно
б) нет, это неприлично
6. Вам подали второе мясное блюдо. Вы поступите следующим образом:
а) будете сразу резать мясо на более мелкие части
б) будете постепенно отделять маленькие кусочки от целого куска
в) мясо рекомендуется не разрезать, а просто есть его руками.
7. В гостях (в России) принято:
а) съесть всё, что Вы положили на свою тарелку
б) часть оставить на тарелке
8. По правилам этикета хлеб из хлебницы надо брать:
а) вилок
б) ножом
в) рукой
9. Вы обедаете в ресторане, где вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать это официанту, чтобы он убрал приборы. Для этого вы:
а) положите нож и вилку параллельно друг другу
б) положите нож и вилку на тарелку, скрестив их
10. Вы сидите в гостях за ужином и у Вас упал столовый прибор. Ваши действия?
а) поднимите его и попросите хозяйку заменить его
б) не станете поднимать прибор, попросите хозяйку принести Вам новый
в) поднимите прибор, протрётё его салфеткой и продолжите трапезу
11. Кто первым входит в зрительный зал театра?
а) мужчина
б) женщина

Часть В.

При выполнении заданий части В требуется заполнить пропуски, соблюдая инструкции.

1. Закончите нижеприведенную фразу:
Если в ресторан приходят мужчина и женщина, и каждый платит сам за себя, то вначале расплачивается....., а затем.....
2. Дополните нижеприведенный перечень:
Перечислите ситуации, когда в театре принято аплодировать:
 - 1) после поднятия занавеса
 - 2) при выходе популярных артистов
 - 3)
 - 4)
 - 5)
3. Вставьте пропущенные слова.
По лестнице при спуске мужчина должен идти женщины, при подъеме.....женщины.
4. Закончите фразу
В ресторане за столиком женщина садится от мужчины или
5. Заполните пропуск
Если в ресторане встречаются несколько человек, то ждать опоздавших принято в течение..... минут.
6. Закончите список
Перечислите основные виды неофициальных приёмов:
 - 1) деловой завтрак
 - 2) деловой обед
 - 3)
 - 4)
 - 5)
7. Вставьте пропущенные слова.
Самым почетным местом в автомобиле считается . . . по ходу движения автомобиля.
 - а) на заднем сиденье справа от водителя
 - б) на заднем сиденье слева
 - в) рядом с водителем
8. Заполните пропуски:
Деловой завтрак проводится между ... и ... часами.
9. Заполните фразу:
Журфикс устраивается (сколько)... раз в неделю в течение осенне-зимнего сезона
10. По тротуару мужчина идет слева, женщина справа. Какие существуют исключения из этого правила?

11. Деловой этикет отличается от повседневного этикета, тем что регламентирует:
 - а) поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей
 - б) поведение людей при неофициальном общении

12. В каких случаях в ресторане или кафе девушка платит сама за себя?
 - а) если она не была специально приглашена, а встретила знакомого в кафе или ресторане
 - б) если у молодого человека нет денег
 - в) если девушка обеспеченнее молодого человека

Тема 5. Столовый этикет

Выберите правильный вариант ответа, правильный ответ может быть только один.

2. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать?
а) развернете и положите на колени б) положите на грудь
2. Перед вами несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала:
а) теми, что лежат дальше от тарелки б) теми, которые лежат ближе к тарелке.
3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т. е. Слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять внимание?
а) той, что сидит справа б) той, что сидит слева
4. Вам подали второе мясное блюдо. Вы поступите следующим образом:
а) будете сразу резать мясо на более мелкие части
б) будете постепенно отделять маленькие кусочки от целого куска, и отправлять в рот.
5. Почетное место женщины за столиком в ресторане и кафе...
а) лицом к залу
б) спиной к залу
в) слева от мужчины
6. В Европе вилка и нож вошли в повседневный обиход в ...
а) в середине XVIII века
б) в XVII веке
в) в XVI веке
7. Первые вилки появились:
а) во Франции
б) в Испании
в) в Италии
8. Самый древний из столовых приборов:
а) вилка
б) ложка
в) нож
9. Если вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от вас, то вы:
а) потянитесь за ним сами
б) попросите передать его сидящих за столом
10. Если вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, то...
а) вы благодарите её за внимание и отказываетесь, не объясняя причину отказа
б) пытаетесь объяснить свой отказ (у вас больная печень, вы на диете и т. д.)
11. Считаете ли вы, что хлеб берут рукой, кладут на свою пирожковую тарелку и:
а) откусывают от целого куска
б) отламывают от ломтика маленькими кусочками и отправляют их в рот

12. Вы обедаете в ресторане или кафе, где вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать это официанту, чтобы он убрал приборы. Для этого вы сделаете следующее:
- а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо
 - б) положите нож (справа) и вилку (слева) острыми концами в тарелку
13. О чем принято говорить за столом:
- а) о служебных делах
 - б) о методах лечения
 - в) о недавно прошедшем по телевидению фильме
14. Кому принадлежит следующее высказывание: «Итальянцы... всегда пользуются маленькими вилками, когда режут мясо... и если кто-либо, сидя за едой в компании, коснется общего блюда руками, он нанесет собравшимся обиду как преступивший правила хорошего тона»?
- а) Монтень
 - б) Генрих III
 - в) Томас Кориант
 - г) Лжедмитрий I

9. График самостоятельной работы студентов

Вид работы	Содержание работы	Ча сов	Учебно-методическое обеспечение	График выполнения
Написание реферата		20	Метод. указания	В течение семестра
Задание: Анализ этически неоднозначных ситуаций, видение противоречий	Составление таблицы, работа в группах	2		1-е занятие
Характеристика важнейших этических проблем систем профессиональной морали	Работа с источниками, текст	2	Карпо А.С. Профессиональная этика. Учебное пособие. М., 1997	2-е занятие
Творческое задание «Возможна ли этика бизнеса?».	Эссе	2	Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. М., 2001	3-е занятие
Задание: «Идеальный руководитель».	Текст-описание личных качеств идеального руководителя	2	Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М., 2004	4-е занятие
«Сравнительный анализ стилей руководства»	Составление таблицы	2	Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М., 2004	5-е занятие
«Стратегии поведения в конфликте»	Самодиагностика по методике Томаса	2	Методика Томаса «Поведение в конфликтах»; Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., 2001/2002	6-е занятие
Тренинг делового	Упражнения и задания на деловое взаимодействие	6	Кузин Ф. Культура делового общения.	9-е занятие

общения			М., 2000	
Составление Программы приемов и/или визитов международных партнеров		6	Этикет (деловой, дипломатический, повседневный). М., 2002; Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. М., 2003	10-е занятие
Разработка проекта проведения переговоров	Подготовка проекта и его защита	4	Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. М., 2000; Шейнов В.П. Искусство убеждать. М., 2001	11-е занятие
Разработка индивидуального делового имиджа		2	Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. М., 2002; Шепель В.М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния. М., 2005	15-е занятие

10. Лист изменений

Исключить (разделы содержания тем, лабораторные работы, практические, семинарские занятия)	Добавить (разделы содержания тем, лабораторные работы, практические, семинарские занятия)

Изменения внес преподаватель _____
Внесенные изменения утверждаю
Зав. _____ кафедрой _____

11. Лист контрольных мероприятий (для выдачи обучающемуся)

Максимально возможный балл по виду учебной работы								
Перечень и содержание модулей учебной дисциплины	Текущая аттестация						Контрольные мероприятия	Итого
	Выполнение практических заданий	Выполнение домашних заданий	Написание и защита реферата	Посещение лекций	Посещение семинарских занятий	Активность на занятиях	Экзамен	
Предмет и задачи этики как науки Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятия морали и нравственности. Структура этики как науки	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4	100	130
Профессиональная этика и профессиональная мораль Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Основное противоречие профессиональной морали. Понятие профессионального долга	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Этика сферы предпринимательства Роль бизнеса в обществе. Концепции социальной ответственности бизнеса. Этика поведения управляющих и управляемых. Пути повышения показателей этичности поведения в бизнесе	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Управленческая этика Понятие профессиональной этики менеджмента, ее особенности. Функции управления. Мотивационная теория А. Маслоу. Динамика	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		

межличностных отношений в системе «руководитель-подчиненный». Руководство и лидерство. Теории лидерства								
Этика управления рабочей группой Понятие рабочей группы. «Решетка менеджмента»: типы взаимоотношений в коллективе. Формальные и неформальные группы и управление ими	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления Понятие конфликта. Типологии конфликтов. Структура конфликта, стадии его протекания. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Понятие конфликтной личности	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Этика делового общения в организации Основные уровни делового общения: руководитель - подчиненный; подчиненный - руководитель; сотрудник-сотрудник	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Этика партнерских отношений в сфере сервиса Основные этические принципы и правила профессионального поведения в сфере сервиса. Ответственность предприятия перед клиентами. Подготовка приемов и визитов. Организация и проведение переговоров. Встреча гостей. Роль деловой переписки и документации в бизнесе.	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Профессиональная этика в сфере сервиса Основные категории профессиональной этики сферы сервиса. Личные качества профессионала: тактичность, терпимость, доброжелательность и др.	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		

Деловой этикет в профессиональной деятельности								
Этикет как социальное явление История мирового этикета. Особенности истории отечественного этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Культура общения 1 Правила приветствия и представления. Рукопожатие.	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Культура общения 2 Искусство беседы. Нормы и правила телефонного этикета.	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Поведение в общественных местах: на улице, в общественном транспорте, магазине, кафе и ресторане, гостинице, филармонии, театре	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Приемы и визиты Виды накрытия стола и типы приемов. Рассылка приглашений. Рассаживание гостей. Сервировка стола. Правила поведения за столом. Затруднительные ситуации за столом. Вина. Как есть те или иные продукты	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Этикет делового человека 1 Особенности и значение делового этикета. Принципы делового этикета. Понятие об общих принципах международного этикета и особенностях национальных норм делового этикета	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		
Этикет делового человека 2 Основы ведомственного этикета. Прием на работу и собеседование. Общение по телефону. Визитные карточки, их использование. Культура одежды делового человека	0.4	0.3	5	0.2	0.2	0.4		

12. График консультаций

Еженедельно согласно расписанию