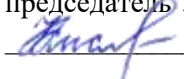


Документ подписан электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Кислова Наталья Николаевна
 Должность: Проректор по УМР и качеству образования
 Дата подписания: 16.06.2017
 Уникальный программный ключ:
 52802513f5b14a975b73e9b13008093d5726b159bf6064f865ae665b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»
Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УМР и КО,
 председатель УМС СГСПУ
 Н.Н. Кислова

МОДУЛЬ "ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЙ"
Этика и этикет
 рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-621Co(4г)
 Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**
 Форма обучения **очная**
 Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: зачет с оценкой 4
в том числе:		
аудиторные занятия	42	
самостоятельная работа	66	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	4(2.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	16	16	16	16
Практические	26	26	26	26
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	42	42	42	42
Сам. работа	66	66	66	66
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):
Макаров Алексей Сергеевич

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины
Этика и этикет

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 31.08.2020 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 25.08.2020 г. №1
Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ
Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



_____ Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.
Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;
 07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.01

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Освоенном ранее в дисциплинах блоков «Основы менеджмента в сервисе»

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Производственная практика (преддипломная практика).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач

Знает: принципы формирования структуры публичного выступления.

Умеет: ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.

УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности

Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления.

Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации.

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Знает: функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению.

УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Знает: характеристики, формы, правила деловой коммуникации.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Владеет: методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.

УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством.

Умеет: вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

Знает: основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;

Умеет: давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики.

УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Умеет: применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Этика и этикет история, типы, классификации			
1.1	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали /Лек/	4	2	2
1.2	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали /Пр/	4	2	2
1.3	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали /Ср/	4	10	0

1.4	Виды этики, классификация /Лек/	4	2	2
1.5	Виды этики, классификация /Пр/	4	2	2
1.6	Виды этики, классификация /Ср/	4	10	0
1.7	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности /Лек/	4	2	2
1.8	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности /Пр/	4	2	2
1.9	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности /Ср/	4	8	0
1.10	Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики /Лек/	4	2	0
1.11	Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики /Пр/	4	4	2
1.12	Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики /Ср/	4	8	0
1.13	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса /Лек/	4	2	0
1.14	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса /Пр/	4	4	2
1.15	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса /Ср/	4	8	0
1.16	Контрольная работа по темам 1-5 /Пр/	4	2	0
Раздел 2. Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе				
2.1	Особенности развития этики предпринимательства в России /Лек/	4	2	0
2.2	Особенности развития этики предпринимательства в России /Пр/	4	2	2
2.3	Особенности развития этики предпринимательства в России /Ср/	4	8	0
2.4	Управленческая этика в сервисе /Лек/	4	2	0
2.5	Управленческая этика в сервисе /Пр/	4	2	2
2.6	Управленческая этика в сервисе /Ср/	4	6	0
2.7	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности /Лек/	4	2	2
2.8	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности /Пр/	4	4	2
2.9	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности /Ср/	4	8	0
2.10	Контрольная работа по темам 6-8 /Пр/	4	2	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

4 семестр, 8 лекций, 13 практических занятий

Раздел 1. Этика и этикет история, типы, классификации

Лекция № 1 (2 часа)

Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали

Вопросы и задания:

1. Этика и мораль
2. Этика в истории

Практическое занятие № 1 (2 часа)

Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали

Вопросы и задания:

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Взаимосвязь интеллектуального и нравственного в духовной культуре. Управленческая технология.
3. Роль эстетического идеала и искусства в формировании духовного мира. Внешнее как форма проявления сущности духовной культуры. Исторические типы морали.
4. Мораль как система нравственных принципов, норм и идеалов. Основные принципы и нормы морали. Гуманизм, альтруизм, любовь, уважение к личности как высшие нормы духовности.
5. Проблема целей и средств, мотива и оценки в человеческом поведении. Моральные ценности.
6. Основные функции морали: гуманизирующая, регулятивная, императивная, коммуникативная, воспитательная

Лекция № 2 (2 часа)

Виды этики, классификация

Вопросы и задания:

1. Этика, мораль, нравственность.
2. Различие и сходство понятий

Практическое занятие № 2 (2 часа)
Виды этики, классификация

Вопросы и задания:

1. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".
2. Виды этики: этика гуманистическая и авторитарная.
3. Противоречивость нормативно-ценностного содержания этики. Антитезы гедонизма и аскетизма, ригоризма и эвдемонизма, эгоизма и альтруизма, коллективизма и индивидуализма.
4. Структура этического знания. Аксиология как ценностный аспект этики, деонтология как этическое учение о должном и сущем.
5. Прикладная этика и ее структура: этика нормативная, ситуативная и профессиональная. Лестница профессионального роста.

Лекция № 3 (2 часа)

Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности

Вопросы и задания:

1. Сущность профессиональной этики
2. Регуляция поведения при помощи профессиональной этики

Практическое занятие № 3 (2 часа)

Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности

Вопросы и задания:

1. Происхождение и сущность профессиональной этики.
2. Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности.
3. Общие принципы профессиональной этики: профессиональная солидарность и корпоративность, профессиональный долг и особая форма ответственности.
4. Профессиональные деонтологии. Частные принципы и нормы профессиональных этик.
5. Классификация этических кодексов. Функции норм профессиональной этики. Нормативные образцы личности.

Лекция № 4 (2 часа)

Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики

Вопросы и задания:

1. Служебная этика
2. Служебные отношения
3. Этические принципы

Практические занятия № 4-5 (4 часа)

Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики

Вопросы и задания:

1. Служебная этика как вид профессиональной этики.
2. Причины усиления этического момента в регулировании служебных отношений.
3. Сущность этических принципов как одной из форм общественного сознания и выражения требований общества. Этические принципы деятельности государственного служащего.
4. Этический кодекс служащего.
5. Этические нормы деловых отношений: должное и сущее.
6. Соотношение правовых и этических норм в сфере делового администрирования.
7. Виды этических норм: общие, групповые, личностные. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений.
8. Ролевая структура личности служащего и этические принципы и нормы. Этика сферы предпринимательства.

Лекция № 5 (2 часа)

Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса

Вопросы и задания:

1. Корпоративная этика
2. Характеристика корпоративной этики

Практические занятия № 6-7 (4 часа)

Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса

Вопросы и задания:

1. Понятие "корпоративная этика". Социальные основы ее формирования.
2. Факторы, способствующие распространению "корпоративной этики" в организации.
3. Основные характеристики "корпоративной этики".
4. Социальные последствия господства принципов и норм "корпоративной этики" в среде управленцев.
5. Пути преодоления корпоративности в этике служебных отношений.
6. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.

Практическое занятие № 8 (2 часа)

Контрольная работа по темам 1-5

Раздел 2. Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе

Лекция № 6 (2 часа)

Особенности развития этики предпринимательства в России

Вопросы и задания:

1. Российская деловая культура

2. Этика советского времени
 3. Характер взаимоотношений предпринимателей и власти
 Практическое занятие № 9 (2 часа)
 Особенности развития этики предпринимательства в России

Вопросы и задания:
 1. Российская деловая культура: история и современное состояние. Деловые люди Руси.
 2. Российские предприниматели как движущая сила российской культуры. 7 принципов ведения дел в России.
 3. Этика советского времени: теневая экономика. Этика двойной морали.
 4. Основные тенденции развития российской деловой культуры.
 5. Характер взаимоотношений предпринимателей и власти.

Лекция № 7 (2 часа)
 Управленческая этика в сервисе

Вопросы и задания:
 1. Структура управления
 2. Стили управления

Практическое занятие № 10 (2 часа)
 Управленческая этика в сервисе.

Вопросы и задания:
 1. Функции, методы, технологии и организационные структуры управления. Субъект управления. Его функциональные задачи по управлению компанией или фирмой, решений и распоряжений.
 2. Стил ь управления как основа взаимодействия руководителя и коллектива.
 3. Авторитарный, демократический, делегирующий, патерналистский стили руководства. 6 навыков успешного руководителя

Лекция № 8 (2 часа)
 Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.

Вопросы и задания:
 1. Документация, стили речи
 2. Этикет в переписке

Практические занятия № 11-12 (4 часа)
 Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности

Вопросы и задания:
 1. Служебная документация. Официально-деловой стиль речи.
 2. Официальная переписка. Административный речевой этикет. Особенности языка служебных документов. Специальная терминология. Нетерминологическая лексика. Языковые клише. Деловой штамп. Устаревшая терминология. Тавтология. Частные особенности деловых бумаг. Элементы речевого этикета в деловой переписке.
 3. Тон и речевой этикет письма строго официального характера. Текст официального письма-приглашения. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера. Эмоционально-этикетные слова. Структура делового этикета. Содержание официально-деловых писем.
 4. Реакция на полученную корреспонденцию. Визитная карточка, ее оформление и правила использования. Этикет оформления визитной карточки.

Практическое занятие № 13 (2 часа)
 Контрольная работа по темам 6-8

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали	Составление кейса: «Деловая ситуация профессиональной сферы сервиса» Составленное задание кейс должен содержать описательную часть, содержащую проблему морально-этического выбора участников. Ситуация должна включать в себя не менее 5 участников. Ситуации разрабатываются с учётом сервисной профессиональной специфики.	Письменная работа
2	Виды этики, классификация		
3	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности		
4	Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики		
5	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса	Составление кейса: «Переговоры с иностранными партнёрами» Составленное задание кейс должен содержать описательную часть, содержащую проблему морально-этического выбора	Письменная работа

		участников. Ситуация должна включать в себя не менее 5 участников. Ситуации разрабатываются с учётом сервисной профессиональной специфики.	
6	Особенности развития этики предпринимательства в России	Разработка и написание тренинг задания деловой ситуации «Этический выбор руководителя» Ситуация должна содержать проблему морально-этичного содержания. Решение должно быть от лица руководителя.	Письменная работа
7	Управленческая этика в сервисе		
8	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности		

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности	На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, демонстрирующие высокий и низкий уровень развития профессиональной этики в сфере сервиса.	Письменная работа
2	Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса	На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере организации сферы сервиса, найдите примеры кодекса корпоративной этики отражающие этику услуг, внешности, обслуживания, правила приветствия и др.	Письменная работа
3	Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	Написание письменного обращения в деловой форме.	Письменная работа

5.3.Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Неретина Т.Г.	Неретина, Т. Г. Профессиональная этика педагога : учебное пособие : [16+] / Т. Г. Неретина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 118 с. : табл. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571488	Директ-Медиа , 2020.
Л1.2	Курочкина И. Н.	Этикет как социальное явление и его значение в педагогической деятельности: монография. : ФЛИНТА 2018.-: С.148. https://biblioschool.ru/index.php?page=book&id=500441&sr=1	ФЛИНТА 2018

Л1.3	Матолыгина, Н. В.	Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. – Санкт-Петербург : Интермедия, 2013. – 160 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938	ИЦ "Интермедия", 2016
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Козловская Т.Н.	Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54147.html .	Оренбургский государственный университет, 2015
Л2.2	Бабунова Е. С.	Поликультурное образование: учебно-методическое пособие. ФЛИНТА 2020.- С.103. https://biblioschool.ru/index.php?page=book&id=482515&sr=1	ФЛИНТА 2020
Л2.3	Денисов А.А.	Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014.— 210 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/32795.html .	Омский государственный технический университет, 2014
6.2 Перечень программного обеспечения			
- Acrobat Reader DC			
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite			
- GIMP			
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online).			
- Microsoft Windows 10 Education			
- XnView			
- Архиватор 7-Zip			
6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных			
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»			
- ЭБС «IPR BOOKS»			
- Базы данных Springer eBooks			
- IC:ИТС ПРОФ ВУЗ			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.</p> <p>Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах.</p> <p>Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.</p>	

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Этика и этикет»

Курс 2 Семестр 4

Видконтроля		Минимальноеколичество аллов	Максимальноеколичество баллов
Наименование раздела: «Этика и этикет история, типы, классификации»			
Текущий контроль по разделу:		12	
1	Аудиторная работа	10	18
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	1	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	1	2
Контрольное мероприятие по разделу		14	28
Промежуточный контроль		26	50
Наименование раздела: «Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе»			
Текущий контроль по разделу:		14	22
1	Аудиторная работа	12	18
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	1	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	1	2
Контрольное мероприятие по разделу		16	28
Промежуточный контроль		30	50
Итого:		56	100

Вид контроля		Примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
Текущий контроль по разделу «Этика и этикет история, типы, классификации» (22 балла)			
1	Аудиторная работа – 18 баллов	<p>Пример задания: Напишите развернутый ответ по теме: мораль и этика, структура и функции профессиональной этики, принципы профессиональной этики. Критерии оценки: 1. Теоретический вопрос изложен полностью -4 балла, частично 1-3 баллов, не изложен – 0. Пример задания: Ситуации для анализа. Критерии оценки: 1. За каждую правильно истолкованную ситуацию с точки зрения принципов профессиональной этики – 1 балл.</p>	<p>Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали Виды этики, классификация Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса Образовательные результаты: Знает: принципы формирования структуры публичного выступления. Умеет: ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.</p>
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2 баллов	<p>Пример задания: Проведите оценку развития корпоративной этики организации из сферы сервиса. Критерии оценки:</p>	<p>Этика как наука и явление духовной культуры. Исторические типы морали Виды этики, классификация Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их</p>

		<p>1. Указана организация из сферы сервиса – 1 балл.</p> <p>2. Проведено исследование уровня развития корпоративной этики и сделан вывод – 1 балл.</p>	<p>особенности</p> <p>Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики</p> <p>Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса</p> <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления.</p>
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 2 баллов	<p>Пример задания:</p> <p>На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, демонстрирующие высокий и низкий уровень развития профессиональной этики в сфере сервиса.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Приведён пример организации с высоким уровнем развития профессиональной этики с адекватными примерами 0/1 балл.</p> <p>2. Приведён пример организации с низким уровнем развития профессиональной этики с адекватными примерами 0/1 балл.</p>	<p>Профессиональная этика. Виды профессиональной этики, их особенности</p> <p>Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса</p> <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению.</p> <p>Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации</p>
	Контрольное мероприятие по разделу 1 - 28 баллов	<p>Пример задания:</p> <p>Ситуация для анализа.</p> <p><i>Профессиональная этика.</i></p> <p>2 мая 1985 г. Уолл-Стрит впал в состояние шока, узнав, что пятая в США по величине брокерская фирма “Э. Ф. Хаттон энд Ко” признана виновной в 2000 подделок почтовых и телеграфных отправлений. Фирма согласилась уплатить штраф в размере 2 млн дол., возместить издержки в связи с государственным расследованием и возместить убытки банкам, ставшим жертвами мошенничества; призналась в систематическом завышении остатков на своих счетах в 400 банках и получении таким путем для краткосрочного использования 10 млрд дол. без выплаты процентов; избежала продолжительного судебного процесса, признав себя виновной. Однако широко распространившаяся информация о случившемся повредила прекрасной до того времени ее репутации. Вскоре, после признания своей вины, она начала терять клиентов. В дополнение к обвинениям в уголовном преступлении гражданская жалоба была направлена и против процедур, которые, по мнению и т.д.</p> <p>Критерии оценки.</p> <p>1. Представлен личный взгляд на проблему «надлежащей роли бизнеса в обществе» с учётом принципов профессиональной этики - 0/2/4/6.</p> <p>2. Представлены адекватные аргументы по проявлению социальной ответственности со стороны трех организаций - 0/2/4.</p> <p>3. Составлен перечень социально ответственных и профессионально-этических действий 0/2/4/6.</p> <p>4. Описана взаимосвязь между ценностями и этическими</p>	<p>Знает: характеристики, формы, правила деловой коммуникации</p>

		<p>принципами 0/2/4/6.</p> <p>5. Дан адекватный ответ на вопрос: «Как могут влиять ценности, исповедуемые руководителями высшего ранга, на подчиненных?» 0/2/4/6.</p>	
Промежуточная аттестация			
Текущий контроль по разделу «Принципы профессиональной этики и этикета в сервисе» (22 балла)			
1	Аудиторная работа – 18 балла	<p>Пример задания:</p> <p>1. Ситуация для анализа. Переведите в формы делового общения (на примере организации из сферы сервиса): заключение трудового соглашения, отношение работника к своим обязанностям, оплата труда, оговоренная соглашением.</p> <p>В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».</p> <p>2. Модельная ситуация. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. За каждую правильно решенную ситуацию с учетом правил ведения деловых переговоров - 1 балл.</p> <p>2. За каждую правильно продемонстрированную невербальную коммуникацию – 1 балл.</p>	<p>Особенности развития этики предпринимательства в России Управленческая этика в сервисе Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.</p> <p>Образовательные результаты: Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством. Умеет: вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.</p>
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2 балла	<p>Пример задания:</p> <p>На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере реальной организации, найдите примеры, ведения деловых бесед на предприятиях разного рода сферы сервиса.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Предоставлено не менее 3 примеров особенностей – 2 балла;</p> <p>2. Предоставлено не менее 2 примеров особенностей – 1 балл.</p>	<p>Особенности развития этики предпринимательства в России Управленческая этика в сервисе Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности</p> <p>Образовательные результаты: Знает: основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения; Умеет: давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики.</p>
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 2 балла	<p>Пример задания:</p> <p>На основе информационных ресурсов сети Интернет, на примере организации сферы сервиса, найдите примеры кодекса корпоративной этики отражающие этику услуг, внешности, обслуживания, правила приветствия и др.</p>	<p>Культура устной и письменной речи и ее проявление в поведении и деятельности в сфере сервиса. Общие правила современного делового этикета в сфере сервиса. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности</p>

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»
 Рабочая программа дисциплины «Этика и этикет»

		<p>Критерии оценки: 1. Предоставлено не менее 2 примеров – 2 балла; 2. Предоставлено не менее 1 примера – 1 балл.</p>	<p>Образовательные результаты: Умеет: применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.</p>
Контрольное мероприятие по разделу 2 – 28 баллов		<p>Пример задания: Ситуация для анализа. Критерии оценки. 1. Представлен личный взгляд на проблему принципов профессиональной этики - 0/2/4/6. 2. Представлены адекватные аргументы по проявлению этики - 0/2/4. 3. Составлен перечень профессионально-этических действий 0/2/4/6. 4. Описана взаимосвязь между ценностями и этическими принципами 0/2/4/6. Дан адекватный ответ на вопрос о соблюдении требований профессиональной этики и современного этикета 0/2/4/6.</p>	<p>Владеет: методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.</p>