

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра философии

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе

С.Н. Тумайов



2017 г.

Рабочая программа дисциплины

«Профессиональная этика и этикет»

по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических
комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – заочная

Саратов – 2017

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.....	4
5. Объем дисциплины.....	5
6. Структура учебной дисциплины.....	6
7. Содержание дисциплины.....	7
8. Методические указания обучающимся.....	19
9. Фонд оценочных средств.....	24
11. Информационное и программное обеспечение.....	32
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	32

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01. Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов», изучающих дисциплину «Профессиональная этика и этикет».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 20 октября 2015 г. № 1169;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301;
- Образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»;
- Учебным планом Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», утвержденным в 2016г. (для обучающихся 2016 года набора).

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является формирование у обучающихся целостного представления о характере и механизме действия норм профессиональной этики, их единстве и взаимодействии с требованиями общественной морали.

Задачи дисциплины:

- сформировать общее представление о роли морали в жизни человека и общества, нравственной ценности права;
- изучить типологию, содержание и роль основных этических систем;
- проанализировать основные исторические этапы развития философии морали, нравственности;
- помочь обучающимся выработать собственную нравственную позицию относительно проблем, имеющих большую социальную значимость.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- история;
- русский язык и культура речи;
- история экономических учений.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- история;
- психология.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	Знать: структуру и основные функции современной профессиональной этики; Уметь: утверждать принципы справедливости, свободы и ответственности при выполнении своего профессионального и гражданского долга; Владеть: навыками социального взаимодействия и работы в команде;
2.	ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	Знать: сущность морали и её интерпретации в различных этических теориях; Уметь: обосновывать свою духовно-нравственную и жизненную позиции; Владеть: навыками нравственной рефлексии и самооценки.
3.	ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знает: слабо и поверхностно основные требования, предъявляемые к внешнему виду, личностной культуре, этике делового поведения, не разбирается в специфике современной практики судебной и прокурорской деятельности Умеет: применять на практике этические

			требования к служебному поведению федеральных государственных служащих, но часто допускает ошибки в знании моральных норм и требований Владеет: навыками организации работы в соответствии с нормами морали и этикета, освоив при этом лишь часть учебного курса
4.	ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знает частично, допуская несущественные ошибки и неточности: основы маркетингового планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса Умеет: анализировать данные, характеризующие маркетинговую деятельность предприятия сервиса, получаемые из различных источников социально-экономической информации Владеет: навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности в сервисе, допуская несущественные неточности
5.	ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями ;	Знать: историко-философские и социокультурные традиции формирования этики как науки; Уметь: анализировать социально значимые явления применительно к реалиям современной этической культуры; Владеть: навыками осуществления коммуникаций и межличностного общения в деловой среде с учетом этнокультурных и религиозных приоритетов потребителей;

5. Объем дисциплины

Курс 4 Семестр 8. Форма промежуточной аттестации – зачет. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
3/ 108	8	4/2*	4/2*	96	4	-

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в

индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Профессиональная этика и этикет» для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
1	Мораль, право, этикет как сферы регуляции социальной жизни	12	2	2	-	10	
2	Этика счастья, удовольствия, пользы.	10	-	-	-	10	Рефераты
3	Моральный императив. Долг и совесть	10	-	-	-	10	Рефераты
4	Основные категории этики: добро и зло, стыд и совесть, ответственность, достоинство и честь.	10	-	-	-	10	Рефераты
5	Справедливость и равенство	10	-	-	-	10	Теоретический опрос
6	Проблемы прикладной этики	10	-	-	-	10	Теоретический опрос

7	Профессиональная этика специалиста в области сервиса как вид профессиональной этики	16	4	2/2*	2/2*	12	Теоретический опрос Интерактивная лекция-дискуссия Круглый стол
8	Нравственные принципы деятельности специалиста по сервису	12	-	-	-	12	Рефераты
9	Этикет как форма человеческого общения и поведения	14	2	-	2	12	Теоретический опрос
Итого		108	8	4/2*	4/2*	96	зачет – 4 часа

Примечание:

* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

7. Содержание дисциплины

Тема 1. Мораль, право, этикет как сферы регуляции социальной жизни

Лекция (2 часа)

1. Этика как наука о морали
2. Мораль: понятие, функции, структура.
3. Проблема соотношения морали и права.
4. Этикет как особая сфера социальной регуляции.

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Этика как наука о морали
2. Мораль: понятие, функции, структура.
3. Проблема соотношения морали и права.
4. Этикет как особая сфера социальной регуляции

Контрольные вопросы и задания:

1. Как возникли термины «этика» и «мораль»?
2. Совпадают ли теоретическое содержание терминов «этика», «мораль», «нравственность» с их повседневным употреблением?
3. Какое обобщающее определение можно дать морали?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Гольбах П.А. Здравый смысл (Предисловие, §§ 139, 155, 160, 163, 168, 170-171, 178).
2. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика. - М.. 1999. С.7-40.
3. Дробницкий О.Г. Моральная философия: Избранные труды. М.: Гардарики, 2001. С. 117-135, 199-215.
4. Мандевиль Б. Басня о пчелах (Исследование о происхождении моральной добродетели). М.: Мысль, 1974. С. 65-76.
5. Разин А.В. Основы этики: учебник для вузов /А.В.Разин – М: Академический проект, 2015.

Дополнительная:

1. Бердяев Н.А. Философия свободы. Смысл творчества. - М., 1989.
2. Кессиди Ф.Х. Сократ. - М., 1976.
3. Лосев А. Ф. Жизненный и творческий путь Платона. - М., 1968.
4. Согомонов Ю.В. Моральный феномен: трудности определения // Что такое мораль? – М. 1988. - С. 79-90.
5. Соловьев В.С. Жизненная драма Платона // Соч. - Т. 2. - М., 1988.-С. 582-625.
6. Соловьев В.С. Оправдание добра. Нравственная философия // Соч.: В 2-х т.-Т. 1.-М., 1988.
7. Франк С.Л. Смысл жизни. - М., 1994.

Тема 2. Этика счастья, удовольствия, пользы.

Самостоятельная работа (10 часов)

1. Обоснование вменения требований нравственного характера . предпринимателю в его профессиональной деятельности
2. Этика утилитаризма, в прошлом и сегодня
3. Неогедонизм в современной России

Контрольные вопросы и задания:

1. Раскройте смысл понятий «обида», «прощение», «раскаяние» и объясните их связь между собой.
2. Почему ответственность личности возрастает вместе с ростом свободы? Существует ли предел ответственности? Справедлива ли формула «Ты отвечаешь за всё»
3. «Ты навсегда в ответе за тех, кого ты приручил» (А. де Сент-Экзюпери «Маленький принц»). Согласны вы с этим?
4. Что такое судьба и как соотносится с ней свобода воли?
5. Действительно ли «человек – кузнец своего счастья»?
6. Почему требование милосердия предполагает одновременно и определённый уровень нравственной зрелости человека?
7. Сформулируйте принцип наслаждения и раскройте его содержание

Рекомендуемая литература:

Основная

1. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика. Учебник. М., 1998. Темы 20, 21, 22, 28
2. Бачинин В.А. Этика. Энциклопедический словарь. СПб., 2005. С. 18, 270
3. Разин А.В. Основы этики: учебник для вузов /А.В.Разин – М: Академический проект, 2015.
4. Этика. Уч. пособие / Под ред. Т.В. Мишаткиной, Я.С. Яскевич. Мн. 2006. Глава 8. Раздел «Сострадание - страдание с Другим»
5. Гусейнова А.А., Дубко Е.Л. Этика. Учебник / Под ред.. М., 2003

Дополнительная:

1. Аристотель. Никомахова этика // Соч. в 4-х т. М.,1983. Т.4. Кн. 7, 9. С. 191-218, 244-266
2. Благотворительность и милосердие. Саратов, 1997
3. Бонхёффер Д. Соппротивление и покорность. М., 1994
4. Иванов В.Г. Этика. В 2-х Ч. СПб.,2004
5. Гусейнов А.А., Иррлитц Г. Краткая история Этики М. 1987
6. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства // Смит А. Соч. в 2-х т. М. 1993. Т. 1. С. 331332
7. Татаркевич В.О. О счастье и совершенстве человека. М., 1981

Тема 3. Моральный императив. Долг и совесть

Самостоятельная работа (10 часов)

1. 1.Нормы права и нормы морали: общее и различие
2. 2 .Происхождение права и происхождение морали – сравнительный анализ.
3. Различные акценты понимания императивности морали в истории этики.
4. Критика Гегелем универсалистского подхода к моральным требованиям.
5. Абсолютное и относительное в морали.

Контрольные вопросы и задания:

1. Сформулируйте категорический императив И. Канта
2. Как соотносятся долг и обязанность?
3. Почему «Не полюбивши долг, нельзя его исполнить» (И.А. Гончаров)
4. Каково соотношение между долгом и совестью? В каких ситуациях возникают конфликты между ними?
5. Как соотносятся долг и идеал?
1. Откуда «берётся» совесть? Она воспитывается родителями или формируется природой?
6. Как вы считаете, существует ли реальное основание для такого высказывания: «Совесть есть порождение страха».

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика. Учебник. М., 1998, тема 17,

2. Бачинин В.А. Этика. Энциклопедический словарь. СПб., 2005. С. 13, 46, 127, 190,
3. Зелепукин А.В. Этика в кратком изложении. Уч. пособие. Саратов, 2009. Глава 2. Раздел «Долг и совесть».
4. Разин А.В. Основы этики: учебник для вузов /А.В.Разин – М: Академический проект, 2015.
5. Этика. Энциклопедический словарь / Под ред. Р.Г.Апресьяна и А.А. Гусейнова. М., 2001

Дополнительная:

1. Вардомацкий А.П. Моральная регуляция поведения личности. Мн., 1987
2. Дробницкий О.Г. Понятие морали. М., 1974. С. 214-247, 254-276, 297-306
3. Кант И. Основоположения к метафизике нравов // Кант И. Соч.М., 1997.
4. Милтс А.А. Совесть. М., 1994.
5. Новгородцев П.И. право и нравственность // Правоведение. 1995. № 6
6. Прокофьев А.В. Идея нравственного совершенства в социальной этике // Человек. 2004. №4
7. Шишкин А.Ф. Человеческая природа и нравственность. М., 1979

Тема 4. Основные категории этики: добро и зло, стыд и совесть, ответственность, достоинство и честь

Самостоятельная работа (10 часов)

1. Эволюция взглядов на сущность добра и зла.
2. Добродетель и порок в истории этической мысли.
3. Принцип «золотой середины» Аристотеля.
4. Негативная и позитивная трактовки совести.
5. Взаимосвязь достоинства и чести.

Контрольные вопросы и задания:

1. Существует ли Абсолютное Добро и Абсолютное Зло?
2. Что побуждает человека делать зло?
3. Возможны ли добродетели без пороков?
4. Раскройте содержание понятия «совесть». Как соотносятся совесть и разум?
5. В каких ситуациях человек стыдится?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика. Учебник. М., 1998, темы 16, 17, 18
2. Бачинин В.А. Этика. Энциклопедический словарь. СПб., 2005. С. 45, 46,50, 63, 89,107, 155
3. Золотухина-Аболина Е.В.Современная этика. Уч. пособие. М., 2005. Часть 3. Раздел «Стыд»
4. Медведева А.Г.Этика. Беседы о морали и нравственности. Уч. пособие. Саратов. 2009. Темы 2, 3, раздел «Человек – животное стыдящееся», тема 9

5. Разин А.В. Основы этики: учебник для вузов /А.В.Разин – М: Академический проект, 2015.
6. Этика. Уч пособие / Под ред. Т.В. Мишаткиной, Я.С. Яскевич. Мн. 2006. Раздел 3. Главы 6, 7, 9, 10
7. Этика. Энциклопедический словарь / Под ред. Р.Г.Апресяна и А.А. Гусей – нова. М., 2001

Дополнительная:

1. Апресян Р.Г. Добро и польза // Этическая мысль: научно-публицистические чтения 1991 года. М., 1992
2. Бердяев Н.А. О назначении человека. М., 1993. С. 37-54, 85-87, 100-103, 241-252
3. Дубов Г.В. Проблема свободы и ответственности в общественной мысли современности. М.,1992
4. Васильева В.А. И.А.Ильин о добродетелях, пороках и сопротивлении злу // Специально-гуманитарное знания. 2006. №1
5. Карсавин А.П. Добро и зло // Карсавин А.П. Малые сочинения. СПб., 1994. С. 250-284
6. Кузнецова Г.В. Природа моральных абсолютов. М., 1996.

Тема 5. Справедливость и равенство

Самостоятельная работа (10 часов)

1. Справедливость как социальная проблема; универсальные и конвенциональные элементы справедливости.
2. Современные либеральные концепции справедливости

Контрольные вопросы и задания:

1. Какие виды справедливости выделял Аристотель?
2. Каковы возможные представления о справедливости в сфере морали, права и социально-экономических отношений?
3. Как соотносится справедливость с другими добродетелями?
4. Каково содержание принципа «От каждого – по способностям, каждому по потребности» с точки зрения теории справедливости?
5. Какие возможны иные принципы распределительной справедливости?
6. Какова возможная аргументация положения о том, что лучше быть объектом несправедливого отношения, чем самому творить несправедливость?
7. Проанализируйте фрагмент произведения Д. Юма «Трактат о человеческой природе» (Юм Д. Трактат о человеческой природе. М: Канон, 1995. С. 246-266).

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Аристотель. Никомахова этика (V) // Аристотель. Соч. в 4 т. Т. 4. М.: Мысль, 1984. С. 145-171.

2. Гусейнов А.А. Справедливость // Этика: Энциклопедический словарь.
3. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика. – М., 199. С. 71-75, 336-348.
4. Б.Н.Кашников. Концепция общей справедливости Аристотеля: Опыт реконструкции. // Этическая мысль. Вып. 2. М.: ИФ РАН, 2001.
5. Ролз Дж. Теория справедливости. Новосибирск: Изд-во Новосибирского ун-та, 1995. С. 20-64, 66-77, 177-231, 349-352, 447-460, 469-475, 489-506.

Дополнительная:

1. Бытко Ю.И. Справедливость и право. – Саратов, 2005.
2. Кашников Б.Н. Либеральные теории справедливости и политическая практика России. Великий Новгород: НовГУ им. Ярослава Мудрого, 2004. С. 8-55.
3. Клодий А.Ф. Социальная справедливость и равенство: проблемы теории и практики. – Л., 1991.
4. Прокофьев А.В. Справедливость или преодоление человеческой природы? // Этическая мысль: Ежегодник. – Вып. 4. – М.: ИФ РАН, 2003. – С. 24-49.
5. Прокофьев А.В. Человеческая природа и социальная справедливость в современном этическом аристотелианстве // Этическая мысль: Ежегодник. – Вып. 2. – М.: ИФ РАН, 2001. – С. 42-69.
6. Прокофьев А.В. Справедливость социальная // Этика: Энциклопедический словарь.
7. Хёффе О. Политика, право, справедливость. Основоположения критической философии права и государства. М.: Гнозис, 1994.

Тема 6. Проблемы прикладной этики

Самостоятельная работа (10 часов)

1. Добровольное и насильственное в обществе: социальные группы и «возрасты жизни».
2. Виды и формы лишения свободы исторически в России и РФ.
3. Место смерти в природе и человеческом обществе. Мировые религии о смерти и посмертном существовании.
4. Медицинские и антропологические детерминанты криминального: наркомания, гендерное насилие, проституция, суррогатное материнство, торговля органами.

Контрольные вопросы и задания:

1. Понятие и содержание основных категорий этики.
2. Общечеловеческие начала этики.
3. Категории «добра» и «зла» в деятельности юриста.
4. Долг, совесть, ответственность в работе юриста.
5. Профессионально необходимые качества юриста, их нравственное содержание.
6. Понятие и сущность морали.
7. Структура и функции морали.
8. Нравственная свобода выбора.

9. Соотношение императивности и нравственной свободы выбора.
10. Моральное сознание и моральная практика.
11. Мораль и социальность как регуляторы человеческого поведения.
12. Понятие, предмет и содержание профессиональной этики юриста.
13. Нравственные начала использования помощи общественности в правоприменительной практике.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Ариес Ф. Человек перед лицом смерти. М., Наука 1989.
2. Красникова, Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник – 2-е изд., испр. и доп./ Е.А. Красникова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2009. – 223с.
3. Профессиональная этика юриста: учебник для СПО / И. Н. Сорокотягин. - М. : Юрайт, 2016. - 328 с.
4. Профессиональная этика юриста: учебник для академического бакалавриата / И. Н. Сорокотягин. - М. : Юрайт, 2015. - 328 с. - (Бакалавр. Академический курс).
5. Григорьев Д.А. Профессиональная этика: учебное пособие — М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015.— 56 с. (ЭБС IPRbooks)

Дополнительная:

1. Адвокатская тайна: пер. с англ. / Под общ. ред. В.Н. Буробина. - М. : Статут, 2006. - 255 с.
2. Барщевский М.Ю. Адвокатская этика /М.Ю. Барщевский. - 2-е изд., испр. - М., 2000.- 311с.
3. Булденко К.А. Профессиональная этика и эстетическая культура сотрудников органов внутренних дел: Учеб. пособие /К.А. Булденко; М-во внутр. дел РФ, Хабар. высш. шк. - Хабаровск, 1993.- 54 с.
4. Власов А.А. Проблемы судебной защиты чести, достоинства и деловой репутации /А.А. Власов. - М.: Изд-во им. Сабашниковых, 2000.- 344 с.
5. Гессен И.В. Адвокатура, общество и государство (1864-1914) /И.В. Гессен. - М.: Юристъ, 1997.- 375 с.
6. Горский, Г.Ф. Судебная этика. Некоторые проблемы нравственных начал советского уголовного процесса/ Г.Ф. Горский, Л.Д. Кокорев, Д.П. Котов. - Воронеж: Изд-во Воронеж. ун-та, 1973.
7. Гусейнов А.А. Философия. Мораль. Политика: [Сб. ст.] /А.А. Гусейнов. - М.: Академкнига, 2002.- 300 с.

Тема 7. Профессиональная этика специалиста в области сервиса как вид профессиональной этики

Лекция (2/2*часа)

Интерактивная форма - лекция-дискуссия

1. Реализация нравственных норм общей морали и правил поведения во всех областях профессиональной сервисной деятельности: организационной, производственной, коммуникативной.
2. Этические проблемы сервисной сферы деятельности
3. Нравственное содержание сервисной деятельности, ее цели, программа, моральная мотивация (формирование внутреннего убеждения, признание гуманистических принципов т.д.)
4. Формирование нравственных качеств представителя сервисной службы

Семинарские занятия (2/2* часов)

Интерактивная форма - Круглый стол

1. Корпоративность и корпоративные кодексы.
2. Особенности профессии в сфере сервиса и ее нравственная миссия. Соотношение общей и профессиональной этики.
3. Необходимые профессиональные качества специалиста в области сервиса
4. Нравственные установки специалиста по сервису, реализуемые в его деятельности
5. Нравственный конфликт и моральный выбор в профессиональной деятельности. Способы предотвращения конфликтных ситуаций.

Самостоятельная работа (12 часов)

1. Особенности профессии специалиста в области сервиса и ее нравственное значение.
2. Структура и подструктура личности представителя профессии в сфере сервиса, его нравственные принципы, правила и убеждения, профессиональный и нравственный долг.
3. Нравственный аспект понятия «внутреннее убеждение» в работе с клиентами. Нравственные основания решения профессиональных коллизий в сервисной деятельности.

Контрольные вопросы и задания:

1. Когда возникла развитая корпоративность, корпоративные интересы и регуляторы?
2. Как совместить профессиональный долг и миссию с социальным существованием «здесь и сейчас»?
3. Совместима ли профессиональная позиция работника сервиса с правовым, политическим и социальным радикализмом?
4. В чем проявляется экзистенциальная противоречивость профессионального и человеческого в сфере сервиса.

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сб. нормативных документов. Ростов н/Д., 2003.
2. Ефремова М. В., Чкалова О. В. Сертификация услуг розничной торговли. М., 2000.
3. Кулибанова В. В. Маркетинг: Сервисная деятельность. СПб., 2001.
4. Малые и средние предприятия: Управление и организация / Общ. ред. Й. Ханне Пихлер и др. М., 2002.
5. Новицкий Н. И., Олексюк В. Н. Управление качеством продукции. Минск, 2001.

Дополнительная:

1. Йонас Г . Принцип ответственности. М., 2004.
2. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Пер. с англ. Под науч. ред. О.И. Шкаратана. М.: ГУ ВШЭ, 2000. 315с.
3. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ. ред. В.К. Романович. - СПб.: Питер, 2005. - 156с.
4. Судас Л.Г., Юрасова М.В. Маркетинговые исследования в социальной сфере: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2004. – 272 с.
5. Хаксевер К., Гендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг / Пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. СПб.: Питер, 2002. 752

Тема 8. Нравственные принципы деятельности специалиста по сервису
Самостоятельная работа (12 часов)

1. Этические принципы работника сервисного предприятия
2. Основные нормы служебной этики, которые должны быть присущи всем работникам сервисной деятельности
3. Дополнительные этические требования к работникам контактной зоны обслуживания
4. недопустимые нормы поведения и личностные качества, несовместимые с профессиональной этикой обслуживания
5. Правила поведения в ситуациях, когда клиент требует от работника сервисного предприятия оказать дополнительные услуги, не входящие в его должностные обязанности
6. Условия нравственного климата сервисного предприятия
7. Основные составляющие процесса овладения принципами профессиональной этики сервиса

Контрольные вопросы и задания:

1. Каковы важнейшие нравственные принципы процесса обслуживания потребителей?
2. Что такое этика контактной зоны обслуживания? В чем ее назначение и каковы функциональные особенности?

3. Что называется формами обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности.
4. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.
5. Перечислите основные нормы служебной этики, которые должны быть присущи всем работникам сервисной деятельности, независимо от того, где находится их рабочее место.
6. Перечислите недопустимые нормы поведения и личностные качества, несовместимые с профессиональной этикой обслуживания и работнику сервиса абсолютно противопоказаны
7. Из чего складывается этика сервиса в конкретном обществе?
8. Раскройте сущность этики обслуживания и перечислите ее основные компоненты.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Андреев С.Н. Маркетинг некоммерческих субъектов. М.: Издательство «Финпресс», 2002. - 320с.
2. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учеб. для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КноРус, 2010. - 175 с
3. Глобальный этический кодекс туризма (одобрен на Генеральной ассамблее Всемирной Туристской Организацией (ВТО) в Сантьяго (Чили) 1 октября 1999г.).
4. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Пер. с англ. Под науч. ред. О.И. Шкаратана. М.: ГУ ВШЭ, 2000. 315с.
5. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченка, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ. ред. В.К. Романович. - СПб.: Питер, 2005. - 156с.

Дополнительная:

1. Андреева И.В. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – СПб: Вектор. 2005.
2. Афоничкин А.И. Основы менеджмента. СПб.: Питер. 2007.
3. Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб. 2003 . - 570с.
4. Буйленко В.Ф. Туризм. – Краснодар. Феникс, Неоглори. – 2008.
5. Вершигора Е.Е. Менеджмент. – М.: ИНФРА. 2006. - 125с.
6. Ищенко В. Г. Сервис: Этика и эстетика игры// Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. 2012. Вып. 12. С. 139 — 145.
7. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. - М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006.
8. Костина А. В. Массовая культура как феномен постиндустриального общества. Изд. 2-е, перераб. и доп. М., 2005.

9. Уинги Т. М. Сделано в Японии. Фартук в субкультуре мэйдо-фуку // Теория моды. Одежда. Тело. Культура. 2011. № 19. С. 51—65.
Научная библиотека КиберЛенинка: <http://cyberleninka.ru/article/n/servis-etika-i-estetika-igry#ixzz3DILbFkDS>
10. Петрунин Ю.Б. Этика бизнеса: Учебное пособие. – М.: Дело. 2000. – 280с.

Тема 9. Этикет как форма человеческого поведения и общения

Семинарское занятие (2 часа)

1. Понятие этикета. Психология общения и этикет.
2. Правила и приемы позитивного общения. Основные потребности, удовлетворяемые в общении (Э. Фромм)
3. Средства этикетного общения: внешность, мимика, жесты, взгляды и прочие невербальные компоненты.
4. Формы проявления эстетической культуры. Понятие имиджа.
5. Этикетные правила приветствия, знакомства, представления, приглашения.

Самостоятельная работа (12 часов)

1. Характеристики и содержание делового общения; встреча, прием – первые минуты общения; нормы и правила поведения с коллегами и подчиненными.
2. Телефонный этикет. Особые возможности телефона. Деловые ситуации по телефону. Телефон как средство информационных потоков, их содержание и роль в деятельности юридических фирм.
3. Различные способы коммуникации. Этикет коммуникаций. Невербальные средства в деловой коммуникации; расшифровка различных сигналов невербальной коммуникации. Ролевые и манипулятивные классификации.
4. Трапезный этикет. Деловые трапезы: завтрак, обед, ужин. Костюм и аксессуары на деловом приеме. Порядок размещения гостей на официальном обеде. Меню, порядок обслуживания, сервировка стола, правила поведения за столом, как есть те или иные продукты, затруднительные ситуации за столом. Каковы различия стратегий ведения переговоров?

Контрольные вопросы и задания:

1. Дайте определение этикета
2. Какие основные принципы этикета вы знаете? Дайте расшифровку этих принципов.
3. Какие истины общения вам известны?
4. Какие аспекты восприятия существуют?
5. Каковы составляющие первого впечатления?
6. Какие альтернативы выбора делового костюма вы знаете?
7. Каковы составляющие имиджа?
8. Каковы аксессуары мужского и женского делового костюма?
9. Какова роль костюма в создании имиджа специалиста?
10. Каково воздействие цвета костюма на восприятие человека?
11. Каковы требования к публичной речи?

12. Какие виды речи вы знаете?
13. В чем специфика информационной речи?
14. Каковы особенности речи по специальному поводу?
15. Что такое грамотная речь?
16. Что влияет на эффективность речи?
17. Как произвести положительное впечатление?
18. Каковы правила речевого этикета?
19. Каковы основные правила телефонного этикета?
20. Каковы особенности ведения деловых разговоров по телефону?
21. Что и как не следует говорить по служебному телефону?
22. Как грамотно оставить сообщение на автоответчик?
23. Каковы основные стандарты делового телефонного разговора?
24. Каковы структура и оформление делового письма?
25. Что такое служебная записка?
26. Каковы особенности электронной почты?
27. Как выражаются эмоции в электронной почте?
28. Какие правила деловой переписки вы знаете?
29. Какова роль трапезного этикета в решении профессиональных проблем?
30. Каковы особенности делового обеда?
31. Каковы особенности делового ужина?
32. Каковы основные правила трапезного этикета?
33. Каковы правила окончания приема пищи в трапезном этикете?
34. Какие стили приема пищи в трапезном этикете вы знаете?
35. Каков порядок расположения и использования предметов сервировки стола в трапезном этикете?
36. Каков порядок размещения гостей на официальном обеде?
37. Какие виды приемов существуют в международной практике?
38. Что такое международный протокол?
39. Чем отличается прием «бокал вина» от «фуршета» в международном протоколе?
40. Каковы особенности «шведского стола»?
41. Каковы общие правила распития спиртных напитков?
42. Каковы правила поведения в ресторане?
43. Каковы особенности гастрономического этикета?
44. Каким образом следует есть овощи и фрукты в гастрономическом этикете?
45. Что понимается под невербальными средствами делового общения?
46. Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы?
47. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
48. Каковы основные жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении?
49. Какие жесты выдают черты характера человека и отношение к ситуации?
50. Что представляет собой дискуссия как жанр деловой коммуникации?

51. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
52. Можете ли вы охарактеризовать основные требования культуры спора?
53. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации, если – да, то в каких ситуациях, на ваш взгляд, он наиболее целесообразен?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Алехина И.Я. Имидж и этикет в бизнесе. – М.: Дело, 2003. – 112 с.
2. Аминов И. И. Юридическая психология. М., 2007. С. 416.
3. Андреевский С. А. Избранные труды и речи. М., 2007. С. 424.
4. Афанасьева О. В., Пищелко А. В. Этика и психология профессиональной деятельности юриста. М., 2007. С. 23
5. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. М., 2007. С. 195

Дополнительная:

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. – М.: Изд-во Эксмо, 2002. – 160 с.
2. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М., 2001.
3. Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник,- М.: Форум: Инфра-М, 2007.
4. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М., 2000.

8. Методические указания обучающимся

8.1. Методические рекомендации по подготовке к лекциям

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические (семинарские) занятия. Обучаемые не имеют права пропускать занятия без уважительных причин, в противном случае они могут быть не допущены к зачету.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации к самостоятельной работе. Обязанность обучающихся – внимательно слушать и конспектировать лекционный материал; в конспекте рекомендуется оставлять поля для последующей самостоятельной работы над темой.

8.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Для лучшего усвоения курса «Профессиональная этика и служебный этикет» необходимо уделять достаточно времени на самостоятельное изучение дисциплины. Фундаментальная особенность изучения курса предполагает многообразие видения мира, возможность иначе и по-своему взглянуть на знакомый предмет, событие, явление. Для того чтобы разобраться и не заблудиться в мире многочисленных пособий, словарей и хрестоматий по профессиональной этике и служебному этикету,

необходимо иметь четкий план работы, обеспечивающий систематический взгляд на вещи. Для лучшего усвоения лекционного курса «Профессиональная этика и служебный этикет» необходимо часть времени отводить чтению первоисточников – философских произведений, посвященных анализу изучаемой проблемы, работ выдающихся мыслителей прошлого и настоящего, создавших оригинальные социально-культурологические учения. Нужно научиться ориентироваться в современных этических теориях, уметь анализировать этические нормативные системы того или иного исторического периода и региона.

Для лучшего понимания и запоминания первоисточников следует вести записи (конспекты). Они могут быть произвольной формы: краткие выписки-цитаты, составление развернутых планов прочитанного, изложение основных идей, аргументации выводов текстов и т.п. Не забывайте отметить время создания текста, его автора, это поможет лучше уяснить суть. Не лишне указать выходные данные книги или статьи. Целесообразно при ведении записей оставлять “поля” - свободное место для возможных дополнений в записях при последующей работе с литературой или при обсуждении на семинарах. Хороший конспект позволяет быстро повторить изученное, систематизировать знания.

В качестве помощи в организации самостоятельной работы обучающимися могут быть организованы собеседования, проводимые преподавателями. Собеседования могут быть как групповые, так и индивидуальными. Характер подготовки к ним одинаков. *Групповые собеседования* проходят по расписанию, как правило, после лекции по одному из разделов курса «Профессиональная этика и служебный этикет». Обучающиеся выступают по избранному первоисточнику (7 – 10 минут на выступление), они заблаговременно уведомляются о сроках собеседования. После выступления следуют ответы на вопросы сокурсников и преподавателя. Обучаемые, которые на данном занятии сообщений не делают, готовятся по хрестоматии, знакомясь с фрагментами текстов обозначенного раздела курса. Это необходимо, чтобы принять участие в обсуждении.

Если по какой-либо причине намеченное в группе собеседование не состоялось или не было зачтено, то вне расписания, в оговоренное с преподавателем время, проходит индивидуальное собеседование.

Индивидуальное собеседование по первоисточнику – вид работы, который выполняет каждый обучающийся дневной формы обучения один раз в семестр. Собственно собеседование с преподавателем (в консультационное время, вне расписания) – важный этап самостоятельной работы с оригинальным философским текстом. Обучающийся сам выбирает из предложенного списка любое произведение для чтения и последующей беседы. Объем текста, по которому ведется собеседование, не менее 100 страниц.

Основная задача, которую решает обучающийся в этом виде работы, – научиться грамотно работать с книгой, осмыслить ее, сформировать собственное мнение по поводу научной позиции автора и уметь его высказать.

Естественно, прежде всего надо понять прочитанное, уметь воспроизвести содержание. Однако к этому не должна сводиться работа над текстом. Главное для студента – анализ текста, собственное отношение к высказываемым в нем идеям,

выводам, аргументам. Надо попытаться определить, какое направление (течение) культурологической мысли представлено данным автором. Надо хорошо усвоить материалы курса и использовать при анализе известные принципы и понятия.

8.3 Методические рекомендации по подготовке к учебным занятиям в интерактивной форме

Интерактивное обучение – это диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие преподавателя и обучающихся и их взаимодействие друг с другом. Особенности этого взаимодействия состоят в следующем:

Каждый участник интерактивного занятия понимается как субъект (а не объект) образовательного процесса. Каждый такой субъект либо имеет, либо стремится сформировать свое понимание изучаемого предмета.

Участники интерактивного занятия пребывают в одном смысловом пространстве, объединены общей исследовательской проблемой и общими образовательными целями.

Участники интерактивного занятия погружены в проблемное поле решаемой задачи, и согласны между собой в выборе средств и методов решения задачи.

Участники интерактивного занятия находятся в схожем эмоциональном состоянии, чувствуют свою сопричастность исследовательскому коллективу.

При интерактивном обучении в совместный активный процесс познания должны быть вовлечены практически все участники занятия. Совместная деятельность обучающихся в процессе освоения учебного материала означает, что каждый участник вносит свой индивидуальный вклад в изучение и объяснение выбранного предмета, идет обмен знаниями, идеями, способами решения задач. Обучение происходит в атмосфере доброжелательности и взаимной поддержки, которая стимулирует познавательную деятельность и представляет ее как форму кооперации и сотрудничества.

Общие рекомендации по организации интерактивных занятий можно свести к следующим правилам.

В работу должны быть вовлечены все участники занятия либо их критическое большинство. С этой целью используются различные технологии, позволяющие включить участников в процесс обсуждения: компьютеры, объединенные локальной сетью; проекторы, транслирующие графическую и текстовую информацию для всех участников; индивидуальные микрофоны (в случае больших аудиторий), дающие возможность каждому участнику включаться в дискуссию.

Участники интерактивного занятия должны быть психологически готовы к нему. В этой связи полезны интеллектуальные разминки, поощрение за активное участие в работе, предоставление возможности для самореализации. Ведущий интерактивного занятия (преподаватель) может начать работу со вступительной речи, подготавливающей участников к обсуждению означенных в повестке занятия вопросов.

Обучающихся по технологии интерактива не должно быть много. Слишком большие аудитории исключают возможность продуктивной работы в малых группах. Оптимальное количество участников – 15-20 человек. Желательно, чтобы участники занятия были хорошо друг с другом знакомы, имели доверительные или дружеские отношения.

Помещение должно быть подготовлено к работе интерактивного занятия с таким расчетом, чтобы участникам было легко пересаживаться для работы в группах. Для участников должен быть создан физический комфорт.

Регламент занятия должен быть четко фиксирован. Нарушения регламента должны строго пресекаться ведущим.

Все участники должны проявлять терпимость к любой высказанной точке зрения, уважать право каждого на свободу слова. Поскольку при интерактивной работе возможны споры и конфликты мнений, они не должны выходить за рамки продуктивной дискуссии. Исключаются оскорбления оппонентов, переход на личности и прочие неакадемические формы беседы.

Деление участников на группы первоначально лучше построить на основе добровольности. Затем уместно воспользоваться принципом случайного выбора.

Интерактивная лекция-дискуссия предполагает, что преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы обучающихся на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами лекции. Заметим, что дискуссия – это взаимодействие преподавателя и обучающихся, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Такой подход оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что особенно важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений отдельных слушателей. Разумеется, эффект достигается лишь при правильном подборе вопросов для дискуссии и умелом, целенаправленном управлении ею.

Интерактивные семинары в виде круглого стола — это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой «круглого стола» является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией.

Основной целью проведения «круглого стола» является выработка у обучающихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

8.4. Методические рекомендации по самостоятельной работе

Приступая к изучению курса, в первой установочной лекции преподавателям необходимо указать, прежде всего, на статус «Профессиональной этики и служебного этикета» как отдельной области знания, самостоятельной науки, относящейся к комплексу наук гуманитарного профиля. Отсюда специфика этического знания, основой которого выступает единство понимания и объяснения морали как предмета этики, так и различных форм ее исторического проявления.

Для дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» характерно разнообразие методов и гибкость методик, которые по принципу взаимного отражения изучают сложность и многогранность содержания морали как непосредственного и целостного социального объекта.

Для преподавателя очень важно уже в первых лекциях определить роль профессиональной этики в гуманитарном знании, выявить особенность связей, объединяющих ее с такими науками указанного профиля, как социология, философия, антропология. Необходимо отметить продолжающийся и сегодня процесс формирования этики как науки, процесс, определяющий ее неоднородность и отсутствие внутреннего единства.

Следует особенно выделить значимость такой темы, как «Мораль, право, этикет как сферы регуляции социальной жизни», содержащую базисные понятия для понимания содержания курса. Нужно научиться разбираться в современных этических проблемах, знать когда, где и как применять нормы этикета, принятые в обществе, иметь четкое представление о том, каким внутренним и внешним качествам должен соответствовать профессионал в сфере правоохранительной деятельности, ориентирующийся на гармоничное сочетание в своей деятельности единства формы и содержания, профессиональных качеств и умения строить свои отношения с людьми в соответствии с принципами морали и этикета.

8.5. Методические указания по выполнению рефератов

При написании реферата обучающийся должен руководствоваться следующими требованиями.

1. Исследование должно быть написано точным, ясным языком, с использованием научной терминологии, избегая чрезмерного употребления «научообразных» слов. При этом реферат может быть как самостоятельным исследованием, так и компиляцией уже опубликованных работ; реферат должен содержать обобщения, собственные выводы.

2. Обучающийся как автор представленного исследования несет полную ответственность за опечатки, как в собственном тексте, так и в цитатах и в научном аппарате, которые создают неблагоприятное впечатление об авторе работы, характеризуя его небрежностью, подчас граничащую с научной недобросовестностью.

3. Заголовки и подзаголовки в тексте работы выделяются шрифтом, который отличается от шрифта основного текста. В заголовках и подзаголовках точки не ставятся. Деление производится на главы и параграфы.

4. Введение, каждая глава, заключение начинаются с новой страницы. Наименование глав и параграфов должно быть по возможности коротким, при этом

переносы слов в заголовках не допускаются. Текст разбивается на абзацы. Абзацами выделяются примерно равные по объему, тесно связанные между собой и объединенные по смыслу части текста. Они могут включать несколько предложений. В каждом абзаце должны содержаться положения, объединенные общей мыслью. Сокращение слов в тексте не допускается, за исключением общепринятых.

5. Цитаты и недословные приведения выдержек из какого-либо произведения с целью подкрепления собственной мысли снабжаются сноской на источник.

6. Реферат должен быть напечатан полуторным интервалом, 14 кеглем шрифтом Times New Roman. Все листы работы должны быть сброшюрованы в скоросшивателе. Объем реферата – около 1 авторского листа (40 тысяч печатных знаков, примерно 15 страниц формата А4, распечатанных на принтере). С левой стороны страницы оставляется поле шириной 3 см, с правой стороны – 1,5 см; сверху – 2 см и внизу страницы – 2 см. Нумерация страниц выставляется со второго листа, снизу в правом нижнем углу.

8.6. Методические рекомендации по подготовке к зачету

Изучение дисциплины заканчивается зачетом, проводимым по всему ее содержанию. Форма зачета может быть различной: выставление итоговой оценки накоплением с учетом текущих оценок, собеседование по всему курсу, ответ по билету, защита реферата по оригинальной этической проблематике – в зависимости от решения кафедры, утверждаемого руководством СГЮА.

К зачету допускаются обучающиеся, которые систематически работали на протяжении семестра и показали уверенные знания на семинарских занятиях.

Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам, представленным в данной Рабочей программе. Тщательно изучите формулировку каждого вопроса, вникните в его суть. Затем составьте план ответа, обычно он включает:

- показ теоретической и практической значимости рассматриваемого вопроса;
- обзор освещения вопроса в истории философско-правовой мысли;
- определение сущности рассматриваемого предмета;
- основные элементы содержания и структура предмета рассмотрения;
- факторы, логика и перспективы эволюции предмета;
- показ роли и значения рассматриваемого материала для практической деятельности.

План ответа желательно развернуть, приложив к нему ссылки на первоисточники, характерные цитаты. Следует отметить для себя пробелы в знаниях, которые нужно ликвидировать в ходе учебного сбора, а также вопросы, требующие уточнения у преподавателя.

При непосредственной подготовке к зачету необходимо вспомнить разработанный план ответа и усовершенствовать его с использованием материала других, пересекающихся вопросов.

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения зачета

1. Понятие этики и ее характеристика.
2. Генезис и оформление философско-этического мировоззрения.
3. Основные разделы этики.
4. Функции морали и их характеристика.
5. Понятие морали и ее структура.
6. Сущность и специфика морального сознания.
7. Сущность и специфика нравственных отношений.
8. Понятие нравственной деятельности.
9. Содержание и классификация моральных норм.
10. Характеристика моральных принципов.
11. Понятие нравственного идеала.
12. Соотношение морали и права.
13. Понятие категорий этики и их характеристика.
14. Классификация этических категорий.
15. Благо: содержание и специфика.
16. Добро и зло как этические категории.
17. Понятие добродетели.
18. Справедливость: сущность и содержание.
19. Долг как этическая категория.
20. Совесть как этическая категория.
21. Моральная ответственность: сущность, содержание, особенности.
22. Содержание и специфика достоинства как этической категории.
23. Честь как этическая категория.
24. Понятие честолюбия.
25. Общая характеристика моральных принципов.
26. Принцип гуманизма: эволюция взглядов и их характеристика.
27. Патриотизм как важнейший этический принцип.
28. Понятие и виды профессиональной этики.
29. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
30. Нравственные качества человека.
31. Нравственные требования к общению.
32. Основные элементы делового этикета: приветствие, представление.
33. Основные элементы делового этикета: обращение, субординация.
34. Основные элементы делового этикета: визитные карточки, деловые подарки и сувениры.
35. Невербальные средства общения: кинесика.
36. Невербальные средства общения: просодика.
37. Невербальные средства общения: такесика.
38. Невербальные средства общения: проксемика.
39. Межнациональные различия невербального общения.
40. Ведение деловой беседы.

41. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров.
42. Культура делового общения по телефону.
43. Эпистолярный этикет.
44. Правила поведения в общественных местах: поведение на улице, поведение в общественном транспорте.
45. Правила поведения в общественных местах: поведение в поезде, поведение в самолете.
46. Правила поведения в общественных местах: поведение в магазине, поведение в театре.
47. Правила поведения в общественных местах. Поведение в гостинице.
48. Этические основы сервисной деятельности.
49. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности.
50. Основные нормы служебной этики.
51. Недопустимые нормы поведения и личностные качества.
52. Этические нормы в отношениях с коллегами.
53. Служебный этикет работников сервисной сферы.
54. Эстетическая культура работника сервиса.
55. Правила поведения персонала гостиницы.
56. Стиль обслуживания гостей.
57. Стиль обслуживания клиентов в гостинице.
58. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.
59. Корпоративный имидж.
60. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.
61. Правила поведения работников сферы туризм

9.2. Примерная тематика рефератов

1. Нормы речевого этикета.
2. Манипулятивные приемы в процессе переговоров.
3. Этические принципы общения по телефону Джена Ягера.
4. Типы телефонных разговоров „вам звонят” и „вы звоните”.
5. Правила этикета для пользователей электронной почты.
6. Барьеры эффективной коммуникации.
7. Цель и стили корпоративного делового общения.
8. Виды и принципы корпоративного делового общения.
9. Деловые приемы (официальные и неофициальные).
10. Этикет деловых приемов и презентаций.
11. Тактика поведения за столом.
12. Этика и этикет подарков и сувениров.
13. Специфика этикета на отдыхе.
14. Правила поведения за границей.
15. Этические нормы и правила в мировом бизнесе.
16. Этические нормы и правила в русском бизнесе.
17. Факторы делового успеха.

18. Сущность руководителя. Моральные качества руководителя.
19. Имидж и имиджирование в деловой сфере.
20. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
21. Качества, помогающие найти работу (профессиональные и личностные).
22. Качества и причины, мешающие найти работу (профессиональные и личностные).
23. Основные правила написания резюме.
24. Собеседование и его виды.
25. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные).
26. Этикет в культуре внешности: Одежда для мужчин.
27. Этикет в культуре внешности: Одежда для женщин.
28. Европейская деловая культура: Англия, Франция, Германия, Испания.
29. Североамериканская деловая культура: Соединенные Штаты Америки, Канада.
30. Деловая культура Востока и арабских стран: Япония, Корейская республика (Южная Корея), Китай, Арабские страны.

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учеб. для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КноРус, 2010. - 175 с.
2. Глобальный этический кодекс туризма (одобрен на Генеральной ассамблее Всемирной Туристской Организацией (ВТО) в Сантьяго (Чили) 1 октября 1999г.).
3. Демидова Л.С., Шейман И.М., Якобсон Л.И. Коммерческая и некоммерческая деятельность в социальной сфере. М.: Аспект Пресс, 2005. - 215с.
4. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Пер. с англ. Под науч. ред. О.И. Шкаратана. М.: ГУ ВШЭ, 2000. 315с.
5. Руководство по социальной ответственности ISO 26000 WD4.2 (последняя версия WD4.2)
6. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченка, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ. ред. В.К. Романович. - СПб.: Питер, 2005. - 156с.
7. Гуревич, П. С. Этика [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / П. С. Гуревич. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 416 с. - (Серия «Учебники профессора П. С. Гуревича»). - ISBN 978-5-238-01023-6.
<http://znanium.com/bookread.php?book=396241>
8. Губин В.Д. Основы этики: Учебник / В.Д. Губин, Е.Н. Некрасова. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2008. - 224 с. ISBN 978-5-91134-200-5
<http://znanium.com/bookread.php?book=152529>
9. Гусейнов А.А. Введение в этику. - М., 1985.
10. Гусейнов А.А. Этика: учебник – М: Гардарики, 2004
11. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика. - М.. 1999.

12. Зеленкова И.Л., Беляева Е.В. Этика. - Минск, 2000.
13. Золотухина-Аболина Е.В. Курс лекций по этике. - Ростов-на-Дону, 1999.
14. Капто А.С. Профессиональная этика. - М., 1997.
15. Кобликов А.С. Юридическая этика: Учебник для вузов. - М.: НОРМА-ИНФРА, 1999.
16. Мораль: разнообразие понятий и смыслов: Сборник научных трудов. К 75-летию академика А.А. Гусейнова / Российская академия наук. Институт философии. - М.: Альфа-М, 2014. - 448 с.: ISBN 978-5-98281-378-7
<http://znanium.com/bookread.php?book=443547>
17. Минзов, А. С. Профессиональная этика специалиста в области безопасности бизнеса : учебное пособие различных специальностей со специализациями в области обеспечения безопасности бизнеса – М. : Изд-во МЭИ, 2005 . – 92 с.
18. Разин А.В. Этика: учебник для вузов /А.В.Разин – М: Академический проект, 2003.
19. Шрейдер Ю.А. Лекции по этике. М., 1994.
20. Шрейдер Ю.А. Этика. Введение в предмет: учебное пособие для высших учебных заведений – М: Текст, 1998.
21. Разин А.В. Основы этики: Учебник / А.В. Разин. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 304 с. ISBN 978-5-8199-0261-5 <http://znanium.com/bookread.php?book=314931>
22. Разин А.В. Этика: Учебник / А.В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 416 с. ISBN 978-5-16-004997-7
<http://znanium.com/bookread.php?book=328047>
23. Алексунин В.А. Маркетинг. Краткий курс. – М., 2000. – 190 с.
24. Алешина И.В. Паблик Рилейшнз для менеджеров и маркетологов. – М.: ГНОМ-ПРЕСС, 1997. – 256 с.
25. Белявский И.К. Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 320 с.: ил.
26. Бешелев С.Д. Математико-статистические методы экспертных оценок. – М.: Статистика, 1974.
27. Венецкий И.Г., Венецкая В.И. Основные математико-статистические понятия и формулы в экономическом анализе. – М.: Статистика, 1979. – 448с.
28. Голубков Е.П. Маркетинг: Выбор лучшего решения / Е.П. Голубков, Е.Н. Голубкова, В.Д. Секерин; Общ. ред Е.П. Голубкова – М.: Экономика, 1993 – 222 с.
29. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика. – М.: Издательство «Финпресс», 2000. – 464 с.

10.2. Дополнительная литература

1. Бербешкина З.А. Совесть как этическая категория. - М., 1986.
2. Бердяев Н.А. О назначении человека. - М., 1993.
3. Бердяев Н.А. Самопознание. - Л., 1991.
4. Бердяев Н.А. Философия творчества. - М., 1989.

5. Бомотов И.В. Моральная надежность личности: сущность, содержание, пути формирования. - М., 1992.
6. Булгаков С.Н. Основные проблемы теории прогресса. Соч.: В 2-х т. - Т. 2. - М., 1993.
7. Валеев Д.Ж. Происхождение морали. - Саратов, 1981.
8. Витрук Н.В. Права человека: состояние и перспективы развития // Право и власть. - М., 1990.
9. Власть и право: из истории русской правовой мысли. - Гл. 1.-Л., 1990,
10. Волченко Л.Б. Добро и зло как этические категории. - М., 1976.
11. Гусейнов А.А. Социальная природа нравственности. - М., 1974.
12. Дробницкий О.Г. Понятие морали. - М., 1974.
13. Дубровский Д.И. Проблема добродетельного обмана // Философские науки. - 1989. - № 6.
14. Карсавин Л.П. Добро и зло. - СПб., 1994.
15. Карташкин В.А. Права человека в международном и внутригосударственном праве. - М., 1995.
16. Кессиди Ф.Х. Сократ. - М., 1976.
17. Когда убивает государство. - М., 1989.
18. Кокорев Л.Ж., Котов Д.П. Этика уголовного процесса: Учеб. пособие. - Воронеж, 1993.
19. Кони А.Ф. Нравственные начала в уголовном процессе // Соч.: В 8-ми т. - Т. 4. - М., 1967.
20. Круглый стол: Конституция Российской Федерации и совершенствование юридических механизмов защиты прав человека // Государство и право. - 1994. - № 10.
21. Лапина Т.О. Разрешение противоречий между правом и моралью как условие функционирования правового государства // Правовое государство: связь веков. - М., 1991. - С. 15-35.
22. Лосев А.Ф. Жизненный путь Платона // Соч. - Т. 2. - М., 1988.
23. Лукашева Е.А. Право. Мораль. Личность. - М., 1986.
24. Международное сотрудничество в области прав человека: Документы и материалы. - М., 1993.
25. Международные нормы и правоприменительная практика в области прав и свобод человека. - М., 1993.
26. Нерсисянц В.С. Сократ. - М., 1977.
27. Окунев А.П. Введение в юридическую деонтологию. - М.: Изд-во РУДН, 1997.
28. Освобождение духа / Под ред. А.А. Гусейнова и В.И. Толстых. - М., 1991.
29. Петропавловский Р.В. Мораль и условия ее практического осмысления // Что такое мораль? - М., 1998.
30. Воздавать каждому должное... Введение в теорию справедливости: Монография / А.В. Прокофьев; Учреждение Российской Академии Наук. Институт философии. - М.: Альфа-М, 2013. - 512 с. ISBN 978-5-98281-359-6 <http://znanium.com/bookread.php?book=418093>

31. Профессиональная этика: программа курса /авт. сост. В.А.Васильев – СПб: Изд-во СПб юридического ин-та ген. Прокуратуры РФ, 2003.
32. Психология и этика делового общения: учебник для вузов /В.Ю.Дорошенко и др. – М: Культура и спорт: Юнити, 1997.
33. Рейчелс Дк. Активная и пассивная эвтаназия // Этическая мысль: Научно-публицистические чтения. - М., 1990.
34. Рисдал Роле. Проблемы защиты прав человека в объединенной Европе // Защита прав человека в современном мире. - М., 1993.
35. Скрипник А.П. Моральное зло в истории этики и культуры. - М., 1992.
36. Смертная казнь: за и против / Сост. О.Ф. Шишов, Т.С. Парфенов. - М., 1989.
37. Смолярчук В. Гиганты и чародеи слова. - М., 1984.
38. Согомонов Ю.В. Моральный феномен: трудности определения // Что такое мораль? - М., 1998.
39. Соловьев В.С. Жизненная драма Платона // Соч. - Т. 2. - М., 1988.-С. 582-625.
40. Соловьев В.С. Оправдание добра. Нравственная философия //Соч.: В 2-х т.-Т. 1.-М., 1986.
41. Франк С.Л. Смысл жизни. - М., 1994.
42. Фромм Э. Духовная сущность человека, способность к добру и злу // Философские науки. - 1990. - № 8.
43. Фут Ф. Эвтаназия // Философские науки. - 1990. - № 6.
44. Дубровский С.А. Прикладной многомерный статистический анализ. - М.: Финансы и статистика, 1982. – 216 с.
45. Елисеев И.И., Юзбашев М.М. Общая теория статистики. – М.: Финансы и статистика, 1995. – 368 с.
46. Завьялов П.С., Демидов В.Е. Формула успеха: Маркетинг (сто вопросов – сто ответов о том, как эффективно действовать на внешнем рынке). – М.: Международные отношения, 1991. – 415 с.
47. Захаров В.Я. Маркетинговые исследования: опросы для менеджеров. Монография. – Н. Новгород: ВГИПИ, 1998. – 225 с.
48. Кильдышев Г.С., Френкель А.А. Анализ временных рядов и прогнозирование. – М.: Статистика, 1973. – 103 с.
49. Ковалев А.И., Войленко В.В. Маркетинговый анализ. – М.: Центр экономики и маркетинга, 1996.
50. Котлер Ф. Маркетинг. Менеджмент. СПб.: Питер, – 1998.
51. Котлер Ф. Основы маркетинга. – М.: Ростинтер, 1996. – 736 с.
52. Кэндел М. Ранговые корреляции. – М.: Статистика, 1975.
53. Лейс Маркетинг. Пособие для практиков. М.: Машиностроение, – 1992.– 87 с.
54. Маркетинг / Под ред. А.Уткина – М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Из-во ЭКМОС, 1999. – 320 с.
55. Маркетинг: учебник для вузов: 2-е изд. перераб. и доп./ Н.Д. Эриашвили, К.Ховард, Ю.А. Цыпкин и др.; Под ред. Н.Д. Эриашвили. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2000. – 623 с.

56. Маркетинг: Учебник, практикум и учебно-методический комплекс по маркетингу / Р.Б. Ноздрева, Г.Д. Крылова, М.И. Соколова, В.Ю. Гречков. – М.: Юристъ, 2002. – 568 с.
57. Маркетинг: Учебник/А.Н. Романов, Ю.Ю. Корлюгов, С.А. Красильников и др.; Под ред. А.Н. Романова. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996. – 560 с.
58. Нюркин С.И., Булганина С.В. Маркетинг: Методические указания. Н. Новгород: ВГИПА, 2002 – 10с.
59. Одинец В.П. Рынок, спрос, цены: стратификация, анализ, прогноз. – СПб, 1993. – 125 с.
60. Осипова Л.В., Синяева И.М. Основы коммерческой деятельности. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997.
61. Панкратов Ф.Г. Коммерческая деятельность. – М.: ИВЦ «Маркетинг», 1996.
62. Пешкова Е.П. Маркетинговый анализ в деятельности фирмы. Практические рекомендации, методические основы, порядок проведения. – М.: Ось-89, 1996. – 80 с.
63. Пиндайк Р., Рубинфельд. Микроэкономика. – М.: Экономика, 1992. – 315с.
64. Пунин У.И. Маркетинг, менеджмент и ценообразование на предприятиях. – М.: Международные отношения, 1992. – 225 с.
65. Рафел М., Рафел Н. Как завоевать клиента. – М.: Питер, 1996.
66. Семененко А.И., Сергеев В.И. Логистика. Основы теории. – СПб.: Издательство «Союз», 2001. – 544 с.
67. Сергеев В.И. Менеджмент в бизнес-логистике. – М.: Филинь, 1997. – 772 с.
68. Синяева И. М. Паблик рилейшнз в коммерческой деятельности: Учебник. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 287 с.
69. Статистика рынка товаров и услуг. Под ред. акад. МАН, д.э.н. И.К. Беляевского. – М.: Финансы и статистика, 1993. – 195 с.
70. Федько В.П., Федько Н.Г., Шапор О.А. Маркетинг для технических вузов. Учебное пособие. Серия "Учебники для технических вузов", Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 480 с.
71. Хершенген Х. Маркетинг: основы профессионального успеха: Учебник для вузов: Пер. с нем. – М.: ИНФРА – М, 2000.- 334 с.
72. Хоскинг А. Курс предпринимательства. - М.: Международные отношения, 1993. – 295 с.
73. Цверов В.В., Булганина С.В. Маркетинговые исследования рынка: учебное пособие. Н. Новгород: ВГИПА, 2003 – 96с.
74. Черчилль Г.А. Маркетинговые исследования. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 752 с.: ил.
75. Чубаков Г.Н. Стратегия ценообразования в маркетинговой политике предприятия. – М.: ИНФРА-М, 1996 – 215 с.
76. Шерр И. Учение о торговле. – М.: Перспектива, 1993. – 185 с.
77. Эванс Дж. Р., Берман Б. Маркетинг. – М.: Экономика, 1993. – 335 с.
78. Эл.Райс, Д.Траут. Позиционирование. Битва за узнаваемость. СПб.: Питер. 2000. – 249 с.

79. Ялебанова Т.В. Товарные рынки и прогнозирование спроса. – М.: МГУ, 1993. – 245 с.

10.3. Нормативно-правовые акты и иные правовые документы

1. Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. От 05.05.2014, с изм. От 23.06.2014) (с изм. и доп., вступ. В силу с 01.07.2014) <http://www.consultant.ru/popular/gkrf1/> © Консультант Плюс, 1992-2014

10.4. Учебно-методическое обеспечение для организации самостоятельной работы обучающихся

1. Зелепукин А.В. Предмет и категории этики: Учебно-методическое пособие. Саратов, 2002.
2. Медведева А.Г. Лекции по этике: Учебно-методическое пособие. Саратов, 2002.

10.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Философский портал <http://www.philosophy.ru>
2. Электронная библиотека по философии: <http://filosof.historic.ru>
3. Новая философская энциклопедия <http://iph.ras.ru/enc.htm>
4. Библиотека Гумер http://www.gumer.info/bogoslov_Buks/Philos/index_philos.php?mode=author
5. Гуревич, П. С. Этика [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / П. С. Гуревич. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 416 с. - (Серия «Учебники профессора П. С. Гуревича»). - ISBN 978-5-238-01023-6. <http://znanium.com/bookread.php?book=396241>
6. Губин В.Д. Основы этики: Учебник / В.Д. Губин, Е.Н. Некрасова. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2008. - 224 с. ISBN 978-5-91134-200-5 <http://znanium.com/bookread.php?book=152529>

11. Информационное и программное обеспечение

11.1. Программное обеспечение

Для успешного освоения дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет», обучающейся использует следующие программные средства:

1. Операционная система Windows XP и выше.
2. Пакеты ПО общего назначения: текстовые редакторы: Microsoft Office и др.

11.2. Информационно-справочные системы

1. Консультант Плюс.
2. Гарант.

3. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС; ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М».

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения лекционных, семинарских занятий по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» используются помещения, укомплектованные необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся. При проведении лекций и семинаров используются аудитории, оборудованные, компьютерами, DVD-плеерами для просмотра учебных фильмов проекторами для отображения презентаций.