

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. – 32 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

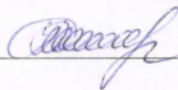
СОСТАВИТЕЛЬ:

Кандидат экономических наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Гутько Е.Ю.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории

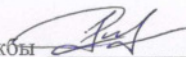


Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы



Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины - является формирование у студентов компетенций в процессе приобретения знаний и понимания процесса различных теоретических и практических способов проблематизации нравственно-этического бытия человека, уяснения специфики моральной философии и профессионального видения в понимании базовых этических категорий, понятий и принципов и их преломления в сфере профессиональной деятельности по направлению «сервис», формирования умений выстраивать организацию сервиса в соответствии с нормами профессиональной этики и этикета.

Задачи:

- формирование системы знаний об исторических аспектах эволюции этики как философской науки, этики бизнеса как подвида профессиональной этики и этикета;
- формирование мышления, с позиции социально-нравственных принципов в сочетании с необходимостью эффективного управления;
- формирование понимания различий в этике для представителей различных культур;
- формирование умения анализировать и оценивать события и процессы с учетом социально-нравственной ответственности;
- овладение социально ориентированным мышлением и навыками оценки влияний этических факторов на принятие решений
- овладение аспектами деловой этики, этикета и социальной ответственности для управления бизнесом.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к обязательной части (Б1.В.ДВ.02.01). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

- правила делового этикета в медицине;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами, пациентами и их родственниками;
- морально-этические нормы в поведении и общении;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; составляющие профессионального имиджа.

умения:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- противостоять условиям и факторам профессионально-нравственной деформации;

пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности;

создавать и соблюдать профессиональный имидж;

организовывать рабочее место.

навыки:

использования знаний и категории нормативной этики в своей профессии;

· применения речевого этикета в различных формах; ·

организации и проведения деловых встреч и переговоров; ·

культуры ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки; · поведения в общественных местах и учета требований современного этикета; ·

владения техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров; ·

применения этических принципов управленческого общения в рамках корпоративного этикета

Содержание дисциплины является логическим продолжением знаний, полученных во время обучения в бакалавриате, и служит основой для освоения дисциплин «основы деловой и публичной коммуникации в сервисе», «менеджмент», «управление персоналом», «организация гостеприимства в сервисной деятельности».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-2 Демонстрирует высокий уровень этического поведения в профессиональной деятельности, умеет строить эффективные межличностные отношения	ПК-2. Демонстрирует высокий уровень этического поведения в профессиональной деятельности, умеет строить эффективные межличностные отношения	Знать: правила делового этикета; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами, пациентами и их родственниками; морально-этические нормы в поведении и общении; основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;

		формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; составляющие профессионального имиджа. Уметь: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; противостоять условиям и факторам профессионально-нравственной деформации; пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место. Владеть: навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления технологических приемов управления по ценностям; умениями предотвращать конфликтные ситуации; •навыком использовать модели принятия решений в ситуации ценностных конфликтов и этических
--	--	---

		дилемм; навыком решения этических дилемм, применения инструментов регулирования этического поведения в компании.
--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	108 (3 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего)	54	6
в том числе:		
Лекции	36	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	18	2
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	54	102
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Дисциплина изучается во 2 семестре.

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры.

Предмет, проблемы и задачи этики. Основные понятия этики. Категории этического сознания. Структура этики. Характеристика основных составляющих этики – теоретической и нормативной этики. Этические модели поведения. Типология этических учений. Этика и мораль. Ценностная природа морали. Мораль как особый регулятивный механизм, основанный на доброй воле индивидов, их стремлении к согласованию своих действий с интересами общности. Функции морали. Структура морали. Роль культуры в формировании морали и этики. Исторические формы этики. Изучение морали: различные подходы (дескриптивный, концептуальный, нормативный). Этические основы инклюзивного образования.

Тема 2. Деловая этика. Основные концепции в этике деловых

отношений.

Истоки деловой этики. Протестантская этика, этика православия и хозяйственная деятельность. Религиозная этика как основание бизнес-этики. Основные современные концепции в этике бизнеса. Этика пользы (теория утилитаризма И. Бентама). Этика долга (деонтическая этика, категорический императив И. Канта). Этика справедливости: понимание справедливости (эгалитаризм, «капиталистическая» справедливость, «коммунистическая» справедливость, теория справедливости Д. Ролза). Современные дискуссии в деловой этике. Структура этики бизнеса. Макро – и микроэтика: вопросы и проблемы. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность

Тема 3. Профессиональная этика: понятие, виды, кодексы

Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали.

Тема 4. Профессиональная мораль экономиста.

Моральные нормы: основные положения. Фундаментальные моральные принципы. Дисциплинарные меры и их применение. Мораль как основа профессии экономиста. Профессиональная мораль как оценочноимперативный способ освоения специалистом целей и содержания своей профессиональной деятельности. Профессиональная мораль как совокупность идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих наилучшие результаты профессиональной деятельности.

Тема 5. Этические конфликты и их разрешение в профессиональной деятельности экономиста

Характеристика этических конфликтов. Этические проблемы деловой жизни. Процесс принятия этических решений. Индивидуальные различия и этическое поведение. Барьеры и благоприятные факторы в принятии этически правильных решений. Этические принципы. Этические дилеммы. Технологии принятия решений в ситуации этических дилемм. Роль менеджеров в организации. Этические обязанности руководителя и подчиненных.

Тема 6. Антикоррупционное поведение

Понятие коррупции. Взгляды на коррупцию в России. Виды коммерческой деятельности, которые наиболее подвержены коррупции. Распространенность коррупции. Индекс восприятия коррупции. Последствия коррупции. Зоны коррупционных рисков. Меры предотвращения коррупции в компании. Антикоррупционные программы и стратегии.

Тема 7. Этические принципы. Этические дилеммы.

. Барьеры и благоприятные факторы в принятии этически правильных решений. Этические принципы. Этические дилеммы. Технологии принятия решений в ситуации этических дилемм. Роль менеджеров в организации. Этические обязанности руководителя и подчиненных.

Тема 8. Управление маркетингом

Теория коммуникаций. Комплекс маркетинговых коммуникаций (реклама, публич рилейшнз, ярмарки и выставки, личные продажи, стимулирование сбыта). Особенности маркетинга-микс в маркетинге услуг.

Тема 9. Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений

Этические конфликты и их разрешение в профессиональной деятельности экономиста.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Этика как наука и явление духовной культуры	4	2
2	Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений	4	-
3	Профессиональная этика: понятие, виды, кодексы	4	-
4	Профессиональная мораль экономиста	4	2
5	Этические конфликты и их разрешение в профессиональной деятельности экономиста	4	-
6	Антикоррупционное поведение	4	-
7	Этические принципы. Этические дилеммы	4	-
8	Управление маркетингом	4	-
9	Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений	4	-
Итого:		36	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная	Заочная

		форма	форма
1.	Предмет, специфика и задачи этики. Предмет профессиональной этики. Профессиональная мораль	4	2
2.	Основные понятия этики: добро и зло, долг и совесть, профессиональная совесть и профессиональный долг. Понятия справедливости, чести, достоинства. Справедливость и законность.	4	—
3.	Миссия человека и миссия профессиональной организации.	4	—
4.	Деловое общение и его особенности. Моральное регулирование в деловом общении.	4	—
5.	Роль и место моральных кодексов в профессиональной деятельности.	2	—
Итого:		18	2

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Основные этические категории	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	12
2.	Социокультурные функции этики	Самостоятельное изучение литературы.	6	12
3.	Концепции происхождения морали	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	12

4.	Профессиональные кодексы	Самостоятельное изучение литературы.	6	12
5.	Нормативные документы, регламентирующие этику взаимоотношений в организации	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	12
6.	Профессиональная этика в информационном обществе	Самостоятельное изучение литературы.	6	12
7.	Корпоративная этика и принятие решений	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	12
8.	Социальная ответственность бизнеса	Самостоятельное изучение литературы.	6	12
9.	Этика специалистов по экономической безопасности	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	14
Итого:			54	102

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- контрольные работы;
- творческие задания;
- рефераты;
- тесты.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного/письменного зачета (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Зачеты	Характеристика знания предмета и ответов
зачтено	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает

	до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Чёрный, С. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / С. П. Чёрный, А. П. Савин. — Железногорск : СПСА, 2020. — 239 с. — Текст : электронный // Лань : электроннобиблиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/170739> (дата обращения: 08.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — СанктПетербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2019. — 212 с. — ISBN 9785806427411. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=577597 (дата обращения: 08.11.2021). — Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; М-во образования РФ, Гос. ун-т управления. — Москва : ИНФРА-М, 2006. — 368 с. — (Высшее образование). — Текст : непосредственный.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Гостиничное дело" и "Туризм" / С. В. Дусенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Академия, 2012. — 224 с. — Текст : непосредственный.
3. Гаврилова, Н. П. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Н. П. Гаврилова, Е. О. Гаврилов, С. Б. Максюкова; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". — Кемерово : Издательство КузГТУ, 2008. — 152 с. — URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90249&type=utchposob:common>. — Текст : непосредственный + электронный.

в) методические рекомендации:

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0374-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/>
2. УМК, Основы делового общения, Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж банковского дела и информационных систем», 2022

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-2 Демонстрирует высокий уровень этического поведения в профессиональной деятельности, умеет строить эффективные межличностные отношения	Пороговый	Знать: правила делового этикета; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами, пациентами и их родственниками; морально-этические нормы в поведении и общении; основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; составляющие профессионального имиджа.
Основной		Базовый	Уметь: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; противостоять условиям и факторам профессионально-нравственной деформации; пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место.

Заключительный		Высокий	Владеть: навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления технологических приемов управления по ценностям; умениями предотвращать конфликтные ситуации; •навыком использовать модели принятия решений в ситуации ценностных конфликтов и этических дилемм; • навыком решения этических дилемм, применения инструментов регулирования этического поведения в компании.
Заключительный		Высокий	Владеть: предмет и специфику этики в качестве одной из философских дисциплин; методы и приёмы философского анализа проблем; основные ценностные и моральные установки современной культуры проблемы, возможности и приёмы формирования этического и нравственного поведения работников в компании; регулирования в организации этических нарушений способы контроля этического поведения в компании

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-2	Демонстрирует высокий уровень этического поведения в профессиональной деятельности, умеет строить эффективные межличностные отношения	ПК-2 выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной	Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры Тема 2. Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений	1

			интеграции		
	ПК 1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений с использованием современных информационных технологии	Тема 4 Профессиональная мораль экономиста Тема 5 Этические конфликты и их разрешение в профессиональной деятельности экономиста Тема 6 Антикоррупционное поведение Тема 7 Этические принципы. Этические дилеммы Тема 8 Управление маркетингом Тема 9 Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений	<i>1</i>

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/ п	Код компетенции	Индикатор ы достижени й компетенци и	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
--------------	--------------------	---	---	--	--

1.	разнообразие общества в социально историческом, тическом и философском контекстах	моделирования с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной	Знать: правила делового этикета; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами, пациентами и их родственниками; морально-этические нормы в поведении и общении; основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; Уметь: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; противостоять условиям и факторам профессионально-нравственной деформации; пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место. Владеть: навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления	Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры Тема 2. Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений	оклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
----	---	---	--	---	--

		ПК-2.2 демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям		Тема3. Профессиональная этика: понятие, виды, кодексы	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное)
--	--	---	--	---	---

Типовые тестовые задания (пороговый уровень)

1 Термин “этика” появился:

- а) в Античности;
- б) Средние века;
- в) эпоху Возрождения.

2 Что изучает наука этика?

- а) мораль, нравственность;
- б) традиции, обычаи, народное творчество;
- в) поведение каждого конкретного человека в обществе;
- г) социальные проблемы общества;
- д) политическое устройство общества.

3 Понятие “нравственность”:

- а) совпадает по содержанию с понятием “мораль”;
- б) совпадает по содержанию с понятием “этика”;
- в) обозначает основные понятия морального самосознания;
- г) обозначает область поступков людей, реальных нравов, сложившихся в обществе.

4 Специфика нравственных отношений состоит в том, что:

- а) они возникают естественным образом, стихийно;
- б) они представляют собой особый вид общественных отношений;
- в) они являются компонентом, стороной других видов общественных отношений.

5 Мораль регулирует:

- а) мышление и намерения людей;
- б) наиболее значимые сферы жизнедеятельности людей;
- в) все сферы жизнедеятельности людей.

6 Основное требование профессиональной этики состоит:

- а) в выполнении приказов и инструкций;
- б) защите прав человека;
- в) соблюдении моральной справедливости.

7 Добро – это:

- а) моральный выбор человека, ведущий к успеху;
- б) моральная категория, предельно выражающая то, что важно и значимо для жизни человека и общества;
- в) моральная категория, выражающая определенную степень человеческого совершенства.

8 Нравственная категория, выражающаяся в моральной обязанности по отношению к

другим людям в конкретных условиях; – это:

- а) честь;
- б) долг;
- в) справедливость;
- г) ответственность;
- д) совесть.

9 Совесть – это:

- а) внутренний голос человека;
- б) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- в) эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать.

10 Достоинство обязывает человека:

- а) поступать так, чтобы тебя уважали;
- б) соотносить свое поведение с требованиями нравственности;
- в) добиваться высокой оценки со стороны общества.

11 С какой нравственной категорией связано понятие чести?

- а) счастье;
- б) долг;
- в) совесть;
- г) достоинство;
- д) ответственность.

12 Какое из следующих суждений наиболее точно выражает Ваше понимание справедливости?

- а) Справедливость – это равенство всех людей перед нормами закона.
- б) Справедливость – это наказание человека с учетом всех обстоятельств его поступка и его личности.
- в) Справедливость – это наказание человека в соответствии с его материальным или служебным положением.

13 Какие из перечисленных функций этики (морали) являются первостепенными:

- а) воспитательная

- б) мотивационная
- в) регулятивная
- г) ценностно-ориентирующая
- д) познавательная

14 В чем состоит практическое значение морали?

- а) С ее помощью человек производит на других людей положительное впечатление
- б) Она делает возможным человеческое общежитие
- в) Мораль детерминирует поведение человека

15 Мораль характеризует:

- а) Способность человека жить в человеческом окружении;
- б) Неспособность к совершению аморальных поступков;
- в) Тактичность человека;

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование», студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

1. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (пороговый уровень)

1. Управленческие ценности, традиции, приоритеты в отечественной модели управления.
2. Роль культуры управления в социально-экономическом развитии общества.
3. Особенности отечественного переходного периода управления к новой социально-экономической реальности.
4. Изменение мотиваций персонала управления в связи с переходом к рыночным отношениям.
5. Свойства и характерные черты национальной культуры управления.

6. Власть, правила и разделяемые ценности в организации: тенденции и проблемы взаимопроникновения.
7. Культура управления временем.
8. Увлечения и хобби как факторы совершенствования общей культуры личности.
9. Культура делегирования властных полномочий: теория и реальная практика
10. Перспективы формирования управленческих коллективов по принципу "команды"
11. Основные правила поведения в кризисных, экстремальных ситуациях.
12. Ссора: как можно и как нельзя ссориться.
13. Анекдот, колкость, насмешка: проблемы понимания и применения.
14. Проблемы применения антиэстетизма (мата) в процессе управленческих отношений.
15. Физические, психические и нравственные характеристики здоровья личности, влияющие на поведение персонала в составе организации.
16. Значимость мажорного настроения для совершенствования навыков управленческой деятельности.
17. Этимология и история терминов: этика, мораль, нравственность.
18. Особенности и парадоксы морали.
19. Основы поведения персонала и роль лидера - руководителя в совершенствовании культуры управления в организации.
20. Традиции и парадоксы общения людей в процессе управленческой деятельности.

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Рекомендуемая тематика контрольных работ

1. Понятия этики, морали и нравственности
2. Понятие и виды этикета.
3. Понятие имиджа делового человека и его характеристики.

4. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
 5. Конфликты в деловом общении
 6. Роль кодексов профессиональной этики в культуре делового общения
 7. Управление деловыми конфликтами
 8. Особенности профессиональной этики
- Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Практические задания:

Ситуационное задание 1

Составьте мультимедийную презентацию «Значение познавательных процессов в профессиональной деятельности», пользуясь материалами учебника и ресурсами сети Интернет. Контрольные вопросы: 1. Дайте характеристику понятию «познавательные процессы». 2. Охарактеризуйте восприятие как познавательный процесс. 3. Охарактеризуйте внимание как познавательный процесс. 4. Охарактеризуйте память как познавательный процесс. 5. Каково значение познавательных процессов в профессиональной деятельности секретаря?

Ситуационное задание 2

Составьте не менее 5 ситуационных задач, связанных с созданием условий для поддержания произвольного и непроизвольного внимания в профессиональной деятельности секретаря. Контрольные вопросы: 1. Что такое внимание? Какие подходы к изучению внимания вы знаете? 2. Какую роль играет внимание в приспособлении человека к окружающему миру? 3. Объясните физиологические и психологические механизмы произвольного и непроизвольного внимания. 4. Какие функции внимания вы знаете? 5. Назовите виды внимания. Приведите примеры. 6. Расскажите о роли внимания в трудовой деятельности человека. Какие свойства внимания являются профессионально важными для секретаря?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое занятие»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание выполнено на высоком уровне
4	Творческое задание выполнено на среднем уровне

3	Творческое задание выполнено на низком
2	Творческое задание выполнено на неудовлетворительном уровне или не выполнено

Темы рефератов:

1. Сильные и слабые стороны руководителя с точки зрения нравственности.
2. Роль религиозной этики в становлении профессиональной морали.
3. Проблемы функционирования профессиональной морали в современной России.
4. Принципы речевого воздействия
5. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения.
6. Профессиональный этический кодекс: понятие и назначение.
7. Управление деловыми конфликтами 8. Особенности профессиональной этики

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Творческие задания

Творческое задание не предусмотрено.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «творческое задание»

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Предмет дисциплины «Деловое общение» и его основные принципы.
2. Имидж делового человека.

3. Роль в деловой беседе средств невербального общения.
4. Конфликты в деловом общении. Типология конфликтов и модели их разрешения.
5. Роль в деловом общении социально-психологических характеристик партнеров. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении.
6. Этические принципы делового общения.
8. Деловой этикет.
9. Роль документационного обеспечения в деловом общении.
10. Этапы делового общения: общая характеристика.
11. Деловые переговоры: основные стадии и стили коммуникационной стратегии.
12. Типы модальностей партнеров: визуальный, аудиальный, кинестический.
13. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Их роль в деловом общении.
14. Правила пользования мобильным телефоном. Правила служебного телефонного разговора.
15. Структура делового общения: перцепция, коммуникация, интеракция.
16. Одежда и внешний облик деловой женщины.
17. Трансактный анализ делового общения Э.Берна.
18. Критика и ее этические аспекты.
19. Конфликты в служебных отношениях. Правила поведения в конфликте

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«Экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями

	и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)