

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки 38.03.01 Экономика
профиль Бухгалтерский учет, анализ и аудит
тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. N 1367)

Составитель: ст.преподаватель кафедры ГИД Мироненко Т.И.

Утверждена на заседании гуманитарных и социально-правовых дисциплин от 12.04.2011 г., протокол № 8

Редакция 2015 года, утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин 24.06.2015 г., протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 г., протокол № 10.

Заведующий кафедрой _____  Шумейко М.В.

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целью преподавания дисциплины является усвоение основных нравственных и ценностных ориентаций необходимых для формирования всесторонне развитой и нравственно-полноценной личности.

Основные задачи курса включают в себя:

- Осмысление студентами значимости общечеловеческих ценностей.
- Понимание студентами специфики морали и значения моральной автономии личности.
- Осознание собственных ценностных ориентаций, рефлексия над поступками и их мотивацией.
- Осознание студентами самоценности самого человека.
- Формирование способности толерантного отношения к «иным» нравственным ценностям.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО	Компетенции
38.03.01 «Экономика»	ОК-5

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина изучается как дисциплина базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)". Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования.

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоем кость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)			СРС	Форма аттестации
					Всего	Аудиторная	Внеаудитор ная		

						лек	прак	лаб	ПА	КСР		
Б-ЭУ	ОФО	Б.1.ДВ.Б.01	7	3	52	34	17		1		56	А1, А2, 3
Б-ЭУ	ЗФО	Б.1.ДВ.Б.01	7	3	17	8	8		1		91	КР, 3

Таблица Структура и содержание теоретической части (лекционной) учебной дисциплины.

Темы дисциплины	ОФО	ЗФО
	1.1 Библиотечно-информационная компетентность	3
2. Этика как свод учений о морали и нравственности. Категории этики.	3	4
3. Моральные нормы, принципы и стандарты	4	
4. Нормативное регулирование	4	
5. Нравственная структура личности и проблемы морального выбора	4	
6. Этические цели, ценности и оценки	4	
7. Логика и мотивация поступков и решений в контексте деловой и профессиональной этики	4	
8. Этикет деловых отношений	4	
9. Этические аспекты имиджа	4	
Итого:	34	

Темы лекций

Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность

Информационно-библиотечная среда. Структура и справочно-поисковый аппарат библиотеки ВГУЭС. Работа с электронным каталогом библиотеки ВГУЭС. Электронные ресурсы и рекомендации. Работа с электронными ресурсами ВГУЭС: цифровыми учебными материалами; раздаточными материалами; хранилищем цифровых учебно-методических материалов; хранилищем цифровых научных материалов. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

Тема 2. Этика как свод учений о морали и нравственности. Категории этики (лекция-презентация)

Соотношение понятий: этика, мораль, нравственность. Роль социального ограничения и самоограничения в формировании морали и нравственности. Структура морали. Функции морали.

Тема 3. Моральные нормы, принципы и стандарты (лекция-презентация)

Понятия нормы и девиации. Нормальное и отклоняющееся поведение. Понятие меры, умеренности и соразмерности. Этические принципы и логика этических учений. Этические стандарты деятельности специалистов в различных профессиональных сферах.

Тема 4. Нормативное регулирование (лекция-презентация)

Этическое (моральное) требование. Нормативное регулирование: мировоззренческое, социокультурное, профессиональное, психологическое. Этические кодексы. «Писаные» (заперты, предписания) и «неписаные» (ритуалы, традиции) правила этики. Моральное право и моральная обязанность. Разграничение юридического и этического нормативного регулирования.

Тема 5. Нравственная структура личности и проблемы морального выбора (лекция-презентация)

Нравственная структура личности. Факторы, влияющие на формирование и изменение нравственной структуры личности: мировоззренческие, социокультурные, профессиональные, психологические. Нравственная структура личности и моральный выбор. Проблемы и последствия морального выбора.

Тема 6. Этические цели, ценности и оценки (лекция-презентация)

Этические цели, ценности и оценки: мировоззренческие, социокультурные, профессиональные, психологические. Система ценностей индивида, группы и общества. Счастье и смысл жизни. Динамические изменения системы ценностей (переоценка ценностей). Ценностная ориентация как основа целеполагания и оценки решений и действий. Нравственная оценка соотношения целей и средств их достижения.

Тема 7. Логика и мотивация поступков и решений в контексте деловой и профессиональной этики (лекция-беседа)

Поступок как исходный элемент нравственного поведения. Нравственные ориентиры в регулировании поведения индивида и общества: мировоззренческие, социокультурные, профессиональные, психологические. Нравственная значимость и последствия поступков и решений. Требования к поступкам и решениям в деловой и профессиональной этике.

Тема 8. Этикет деловых отношений (лекция-презентация)

Этикет как свод общепринятых правил поведения. Детерминанты деловой коммуникации (отношение к рабочему и личному времени, отношению общественному и личному пространству, отношению к информации, отношению к социальному статусу, должности, званию и профессионализму). Этикетные формулы (правила) в устной и письменной коммуникации (приветствие, прощание, комплименты, поздравление, извинение и др.). Субординация и этикет в ситуациях делового общения (знакомство, представление, отчеты, доклады, просьбы, благодарность и подарки).

Тема 9. Этические аспекты имиджа (лекция-презентация)

Имидж делового человека. Факторы формирования имиджа воспитанного делового человека: внешний облик, манера поведения, жизненная позиция (стиль мышления) и речь. Дифференциалы жизненной позиции: отношение к себе, другим людям, общностям людей (толерантность), отношение к событиям и общественному мнению (социальная активность), сформированность идентичности. Факторы формирования деловой репутации. Соблюдение этического кодекса в деловой и личной коммуникации. Закономерности восприятия имиджа.

Таблица 4.3 Структура и содержание практической части учебной дисциплины.

Тема 1. Основные понятия морального сознания (семинар-дискуссия)

Добро и зло. Справедливость. Справедливость и добро. Долг. Долг и ответственность. Долг и свобода Долг и личный интерес. Совесть. Долг и совесть. Доверие. Служение.

Тема 2. Моральные принципы и стандарты (семинар-диспут, ранжирование)

Высшие моральные принципы: гуманность, справедливость, свобода.

Принципы, определяющие стандарты деловой этики: аккуратность, бережливость, беспристрастность, вежливость, внятность, дисциплинированность, добросовестность, конфиденциальность информации, корректность, лояльность, объективность, обязательность, ответственность, порядочность, прилежность, самостоятельность, скромность, тактичность, толерантность, точность, уважительность, честность.

Тема 3. Нормативное регулирование (доклады-презентации, case-study)

Религиозные нормы: заповеди Ветхого и Нового завета, 7 смертных грехов; нормы шариата; иудейские мицвот; буддийские правила для монахов и мирян; конфуцианские нормы сяо.

Клятвы и присяги. Профессиональные кодексы: «Этический кодекс психолога-консультанта» (Санкт-Петербургское психологическое общество) «Профессиональный кодекс муниципального служащего», «Международный профессиональный кодекс чести дизайнера»; «Кодекс этики российского библиотекаря»; «Профессиональный кодекс учителя».

Этический кодекс корпорации: «Этический кодекс международного банка».

Тема 4. Нравственная структура личности и проблемы морального выбора (доклады-презентации, тест на толерантность)

Трансформации нравственной структуры личности. События и переживания, обнаруживающие и изменяющие нравственную структуру личности: любовь и дружба, смерть и насилие, изменение социального статуса и идентичности.

Событийные и психологические последствия морального выбора: честь и достоинство, совесть и стыд, ответственность и раскаяние, страдание (искупление) и сострадание.

Тема 5. Этические цели, ценности и оценки (доклады-презентации, case-study)

Этическое целеполагание. Цель и смысл жизни. Конфликт целей и интересов. Система ценностей индивида, группы и общества. Динамические изменения системы ценностей (переоценка ценностей). Нравственная оценка соотношения целей и средств их достижения. Ценностная ориентация как основа целеполагания и оценки решений и действий. Критерии оценки целеполагания и средств реализации целей, исходя из ценностных ориентаций.

Тема 6. Логика и мотивация поступков и решений в контексте деловой и профессиональной этики (доклады-презентации, эссе)

Поступок как исходный элемент нравственного поведения. Поступок и суждение. Суждение и действие. Нравственные ориентиры в регулировании поведения индивида и общества: мировоззренческие, социокультурные, профессиональные, психологические. Нравственная значимость и последствия поступков и решений. Требования к поступкам и решениям в деловой и профессиональной этике.

Тема 7. Этикет деловых отношений (имитационные упражнения; case-study)

Этикет как свод общепринятых правил поведения. Детерминанты деловой коммуникации (отношение к рабочему и личному времени, отношение общественному и личному пространству, отношение к информации, отношение к социальному статусу, должности, званию и профессионализму). Этикетные формулы (правила) в устной и письменной коммуникации (приветствие, прощание, комплименты, поздравление, извинение и др.). Субординация и этикет в ситуациях делового общения (знакомство, представление, отчеты, доклады, просьбы, благодарность и подарки).

Тема 8. Этические аспекты имиджа (доклады-презентации, case-study, портфолио)

Имидж делового человека. Факторы формирования имиджа воспитанного делового человека: внешний облик, манера поведения, жизненная позиция (стиль мышления) и речь. Дифференциалы жизненной позиции: отношение к себе, другим людям, общностям людей (толерантность), отношение к событиям и общественному мнению (социальная активность), сформированность идентичности. Факторы формирования деловой репутации. Соблюдение этического кодекса в деловой и личной коммуникации. Закономерности восприятия имиджа.

Таблица 4.4 Структура и содержание лабораторной части учебной дисциплины.

Учебным планом не предусмотрено

5. Образовательные технологии

Таблица 5.1. Образовательные технологии

ОПОП	Семестр/ модуль	Вид занятия, аттестация	Используемые образовательные технологии
Б-ЭУ	7/1	Лек.	Активные (проблемные) лекции
		ПЗ	Семинар; доклад; презентация; индивидуальная практическая работа (ИЗ)
		СРС	Подготовка к занятиям; создание докладов, презентаций; индивидуальная практическая работа (работа с медиа-ресурсами, электронными носителями, источниками, базами)
		A1/A2	Письменное или компьютерное тестирование; сдача терминов
		T3	Компьютерное тестирование

Текущая аттестация включает устный опрос студентов (групповой или индивидуальный) на практических занятиях (семинарах), тестирование (письменное или компьютерное) по соответствующим разделам дисциплины. Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость (на 8-й и 17-й неделе семестра). При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий.

Промежуточная (семестровая) аттестация предусмотрена в форме зачёта. Для успешной сдачи зачёта студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих аттестациях. Зачёт проводится в форме компьютерного тестирования.

Согласно «Положению о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов», принятому во ВГУЭС, для получения допуска к экзамену студент очной формы обучения должен в течение семестра набрать в результате текущих аттестаций не менее 41 балла.

Таблица - Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
1.	1. Библиотечно-информационная компетентность	Какие возможности в использовании электронных ресурсов и печатных изданий предоставляет студентам библиотека ВГУЭС? Какими медиа ресурсами библиотеки ВГУЭС можно воспользоваться при изучении дисциплины «Этикет»? Какими полнотекстовыми базами, могущими быть полезными при изучении дисциплины «Этикет», располагает библиотека

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		ВГУЭС?
2	2. Сущность этикетных норм и их значение для социума	Этикет как социокультурное явление: виды, функции, общая характеристика составляющих (такт, галантность, вежливость и пр.).
3.	3. Истоки этикета	
4.	4. Этикет в эпоху античности	<p>Этикет в цивилизациях Древнего Востока (на примере Древнего Египта и Древнего Китая), Древней Греции и Древнего Рима: общая характеристика.</p> <p>2. Этикет в Древнем Египте:</p> <ul style="list-style-type: none"> · отношение к фараону, жрецам, чиновникам; · дом и бытовая культура; брак и семья; · распорядок дня египтянина, развлечения и досуг; · туалет древних египтян, косметика и медицина, каноны красоты в Древнем Египте; · мужская и женская одежда; аксессуары и украшения; · застольный этикет в Древнем Египте; · траурный этикет. <p>3. Этикет в Древнем Китае:</p> <ul style="list-style-type: none"> · понятия «жэнь» и «ли», их трактовка; этическая система Конфуция; · отношение общества к императору, чиновникам, «благородным мужам»; · бытовая культура Древнего Китая; семейные отношения и брак; · мужская и женская одежда, · уход за телом, медицина, каноны красоты; · трапеза в Древнем Китае; · развлечения и досуг; · траурный этикет. <p>3. Этикет в Древней Греции:</p> <ul style="list-style-type: none"> · отношение к равным гражданам; к иноземцам; к рабам; · имена: этикет и традиции в Древней Греции; · греческая семья и брак. Свадебный этикет. Место женщины в социуме; · гигиена, медицина, косметика. Спорт и спортивные состязания; · мужская и женская одежда; · календарь и часы, распорядок дня древнего грека; · праздники и зрелища, досуг и развлечения древних греков и римлян; · этикет застолья; · траурный этикет и погребальные обряды. <p>4. Этикет в Древнем Риме:</p> <ul style="list-style-type: none"> · отношение к правителю на разных этапах развития; к равным; к рабам; · имена и прозвища римлян; · особенности римской семьи; свадебный этикет;

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		<ul style="list-style-type: none"> · уход за телом, косметика, термы. Спорт и война в жизни древних римлян; · мужские и женские одеяния в Древнем Риме; · календарь и часы, распорядок дня римлянина; · свободное время и развлечения; · застольный этикет: трапезы, винопитие; · траурный этикет и традиции погребения.
5.	5. Этикет в эпоху Средневековья	<ol style="list-style-type: none"> 1. Средневековье как историческая эпоха: характеристика экономических, социальных и политических отношений; особенности средневековой культуры. 2. Развитие христианской культуры и ее воздействие на этикет в период Средневековья. 3. Крестьянин, бюргер, рыцарь: этикетные предписания для каждого из сословий. Ритуал и жест в средневековом этикете. 4. Рыцарство как феномен средневековой культуры: <ul style="list-style-type: none"> · посвящение в рыцари; · обязанности рыцаря; · Рыцарь и Прекрасная Дама; · куртуазная любовь, куртуазная культура, куртуазная поэзия. 5. Внешний вид, гигиена и одежда в эпоху Средневековья: феодалы, рыцарство, крестьяне и горожане. 5. Застолье и трапеза в средневековой Европе. 6. Календарь и часы в период Средневековья. Распорядок дня феодала, рыцаря, священника, крестьянина, ремесленника. 7. Развлечения в эпоху Средневековья: религиозные празднества, драматические жанры, выступления трубадуров и акробатов, городские низовые праздники, карнавалы. 7. Средневековый Восток (на примере Японии): кодекс чести самурая.
6.	6. Этикет Нового времени. XVII, XVIII века	<p>Западная Европа XV – XIX вв. Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гуманизм итальянского Возрождения и его воздействие на развитие придворного этикета. Новый тип придворного, его отличие от средневекового рыцаря.
7.	7. Эволюция понятия «Джентльмен»	<ol style="list-style-type: none"> 2. Италия как законодательница этикета в XV – XVI вв.: <ul style="list-style-type: none"> · Лоренцо Великолепный как образец правителя; Медичи; · дом и устройство быта;
8.	8. Этикет XIX век	<ul style="list-style-type: none"> · распорядок дня; развлечения и досуг; · каноны красоты, уход за телом, косметика; · мужская и женская мода; · застольный этикет, трапеза; · пособие по этикету «Il Galateo» («Галатео») Джованни делла Каза. 3. Франция как «прима» европейского этикета XVII – XVIII вв.: <ul style="list-style-type: none"> · «король-солнце» Людовик XIV как монарх и личность, его влияние на развитие этикета; · специфика придворного этикета, обязанности придворного; · феномен «галантного века»;

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		<ul style="list-style-type: none"> · каноны красоты, гигиена, косметика; · мужская и женская мода; язык цветов, мушек и веера; · застольный этикет; · развлечения и праздники двора; · развитие этикета после Людовика XIV. <p>4. Развитие светского (дворянского) этикета в Европе в XIX в.:</p> <ul style="list-style-type: none"> · французский этикет при Наполеоне Бонапарте и герцоге Орлеанском; · тонкости викторианского этикета; викторианский джентльмен и викторианская леди; · характеристика «Писем к сыну» Ф. Честерфилда; · мужская и женская мода, косметика, каноны красоты; · феномен «денди»; · салонный этикет и развлечения в XIX в.
9.	9. История становления этикета в России	<p>1. Этикет в Древней Руси:</p> <ul style="list-style-type: none"> · устройство дома, бытовой культуры; · семья, свадебный этикет; · уход за телом, гигиена, косметика; · мужская и женская одежда · застолье и трапеза древних славян; · траурный этикет. <p>2. Киевская Русь: христианизация и развитие этикета. Основные черты этикета в данный период. «Поучение детям» Владимира Мономаха как один из первых памятников об этикете и нравственном поведении.</p> <p>3. Этикет Московской Руси:</p> <ul style="list-style-type: none"> · принцип иерархии в отношении к правителю, главе семейства, старшему; · «Домострой» как важнейший этикетно-бытовой памятник литературы; семья и принципы семейного этикета; · гигиена, косметика, каноны красоты; · мужская и женская мода; · застольный этикет, трапеза; · траурный этикет. <p>1. Петровские реформы и отечественный этикет:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Петр I как реформатор отечественной культуры, модернизация и европеизация социальной жизни; · «Табель о рангах»: основные принципы и ее значение в общественной российской жизни; · «Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению, собранное от разных авторов» как руководство по поведению в петровскую эпоху; · мужская и женская мода; влияние Запада на вкусы и каноны красоты; · общественная жизнь и светские развлечения в XVIII веке: Ассамблея, театры, балы и т. д. <p>2. Особенности этикета при Екатерине II. Усложнение этикетных требований в период правления Павла I: причины и характер изменений.</p>

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		3. Развитие дворянского / светского этикета в первой половине XIX в.: <ul style="list-style-type: none"> · дворянская усадьба и устройство быта; · сущность аристократического воспитания и образования; · «смешение французского с нижегородским»: влияние западного этикета на отечественный; галломания; · правила учтивости и хорошие манеры во время визита, на балу, в салоне, в театре и т. д.; · застольный этикет: устройство и поведение на званых обедах и ужинах. 4. Основные тенденции развития этикета во второй половине XIX: демократизация, опрощение; закат дворянского и становление общегражданского этикета.
10.	10. Одежда и этикет	Внешний вид деловой женщины Вопросы для обсуждения <ol style="list-style-type: none"> 1. Внешний вид деловой женщины: основные требования. Деловой стиль и мода: принципы взаимодействия. 2. Прическа деловой женщины: правила выбора, способы скрыть недостатки. 3. Значение макияжа и маникюра во внешнем облике деловой женщины: требования и запреты. 4. Парфюмерия для деловой женщины: принципы выбора композиции и нанесения парфюма. 5. Гардероб деловой женщины, его важнейшие характеристики. 6. Характеристика типов костюмов в соответствии с коэффициентом консервативности. 7. Аксессуары деловой женщины и правила их выбора. 8. Украшения деловой женщины: «правило трех / правило двух»; выбор камней и металлов для работы в офисе.
11.	11. Столовый этикет	
12.	12. Этикет в семье	
	Всего	

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

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств

Примерные вопросы для промежуточной аттестации

1. Сущность и основные особенности этики деловых отношений
2. Манипулятивные приемы, используемые в деловом общении
3. Принципы восприятия критики и их значение для делового общения
4. Цель разработки и содержание этических правил (кодексов) организации.
5. Способы противодействия манипулятивным приемам в деловом общении.

6. Социальная ответственность организаций.
7. Основные принципы конструктивной критики
8. Основные закономерности межличностных отношений и их практическое применение
9. Сходства и различия между очной беседой и телефонным разговором
10. Сущность и значение риторики в деловом общении
11. Этические нормы телефонного разговора
12. Средства повышения выразительности деловой речи.
13. Классификация этапов деловой беседы; задачи, решаемые на каждом этапе
14. Сущность и основные правила аргументации в ходе деловой беседы.
15. Основные правила комплиментов.
16. Классификация и особенности аргументов, используемых в ходе деловой беседы.
17. Типы вопросов, используемых в деловой беседе.
18. Приемы создания благоприятного психологического климата в ходе делового общения.
19. Значение использования вопросов в деловой беседе.
20. Значение дистанции и взаимного расположения в ходе деловой беседы.
21. Этические нормы знакомства и приветствия.
22. Совещания и переговоры как виды деловых бесед.
23. Преимущества и проблемы социально-ответственного поведения организации.
24. Проблемы делового общения по телефону.
25. Конфликты как следствие нарушения правил делового общения.
26. Содержание и задачи подготовки к проведению деловой беседы.
27. Задачи, решаемые на этапе завершения деловой беседы. Приемы завершения беседы.
28. Виды и значение невербальных средств общения.
29. Этика взаимоотношений с трудным руководителем.
30. Общение требования к внешнему облику делового человека.
31. Правила подбора элементов к деловому костюму.
32. Общность и различие в понятиях деловой этики и делового этикета.
33. Характерные черты трудного руководителя и основные причины их проявления

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

1. Этикет : учебно-методический комплекс по дисциплине : специальность 100110 Домоведение / сост. М. С. Уколова. – Чебоксары : Чуваш. гос. пед. ун-т, 2013. – 113 с.
2. Деловой этикет: Уч. пос. / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 348 с.(ВО: Бакалавр.)
3. Кузнецов, И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецова – М: Дашков и Ко, 2014. – 496 с.
4. Баженова, Е. В. Деловой этикет / Е. В. Баженова. – М. : АСТ, Сова, 2013. – 190 с.
5. Шеламова Г.М . Основы этики и психологии профессиональной деятельности (1-е изд.) учебник 2013.
6. Шарухин А.П. Психология делового общения (1-е изд.) учебник 2013
7. Этика деловых отношений: Уч. / .Я.Кибанов. - 2 изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.(ВО:Бакалавр.)
8. Барышева, А.В. Этика и психология делового общения сфера сервиса: Учебное пособие / А.Д. Барышева Ю.А. Матюхина Н.Г. Шередер. - ПРОФИЛЬ. Гриф / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина и др.. - 2013, М. : Альфа-М : ИНФРА-М - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-095-3

Дополнительная литература

- Большая книга по этикету. – Минск: Харвест, 2012. – 712 с.
 Золотая книга этикета / автор-сост. В.Ф. Андреев. – М.: Вече, 2015. – 400 с.

- Бостико, М. Этикет бизнесмена : официальный ; дружеский ; международный / М. Бостико ; пер. с англ. – М. : Центрполиграф, 2014. – 219 с.
- Кановская, М.Б. Этикет / М.Б. Кановская. – М.: СПб. Аст: Сова. 2015. – 447 с.
- Кобзева, В.В. Этикет в вопросах и ответах / В.В. Кобзева – М.: Фанр-пресс, 2012. – 268 с.
- Жалпанова, Л. Ж. На официальном приеме / Л. Ж. Жалпанова. – М. : Вече, 2013. – 176 с
- Правила вежливости и светского этикета / сост.: Юрьев и Владимирский. – М.: Белый город, 2014. – 272 с.: ил.
- Савицкая, М.Б. Этикет / М.Б. Савицкая – М.: Новое знание. 2014. – 69 с.
- Уколов, У. Этикет: современная энциклопедия / [авт. кол.: И. Уколова, И. Друбачевская, Ю. Кушнерева и др.]; гл. ред. М. Аксенова; отв. ред. тома И. Меркина. – Мир энциклопедий Аванта+: Астрель, 2013. – 408 с.: ил. – (Современная энциклопедия).
- Гойхман, О.Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 272 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-002657-2 (пер)

8. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в сеть Интернет. Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернет.

Комплект лицензионного программного обеспечения с поддержкой форматов DOC, PPT и PDF.

10 Глоссарий

Адаптация профессиональная – приспособление индивида к требованиям профессии, усвоение им производственно-технических и социальных норм поведения, необходимых для выполнения профессиональных функций.

Вежливость - нравственная и поведенческая категория, черта характера. Под вежливостью понимают умение уважительно и тактично общаться с людьми, готовность найти компромисс и выслушать противоположные точки зрения.

Визитная карточка – средство деловой и межличностной коммуникации, где указываются: фамилия, имя, отчество, должность, адрес, номера телефонов, факсов, электронной почты, адрес сайта в интернете. Иногда на визитке помещают фирменный знак и логотип фирмы.

Гид – переводчик – профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Гостиница - средство размещения, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, основными (комплексообразующими) из которых является услуга

размещения и питания; кроме того могут оказываться дополнительные услуги.

Гуманизм – мировоззрение, в центре которого находится идея человека как высшей ценности по отношению к самому человеку, являющаяся относительной в ряде других ценностей мира и общества. Таким образом, гуманизм – это осмысленная и действенная гуманность человека, которая вместе с тем является его образом жизни.

Девиантное поведение – негативные формы поведения, проявление нравственных пороков, отклонение от морали, права; форма нравственного зла.

Деловая беседа – специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которой происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения.

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Деловой этикет – это определенные нормы и правила, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид.

Долг – в философии – это внутренне принимаемое (добровольное) моральное обязательство.

Имидж - эмоционально окрашенный образ чего-либо, кого-либо. Имидж формируется и закрепляется в массовом сознании, приобретая характер стереотипа.

Коммуникации – сложный процесс, состоящий из взаимозависимых шагов, каждый из которых необходим для того, чтобы сделать мысли одного человека понятными для другого. К. – одна из форм взаимодействия людей в процессе общения, информационный аспект общения.

Коммуникабельность – способность, предрасположенность к общению, коммуникации, установлению контактов и связей, психологическая и иная совместимость, общительность.

Конфликт социальный – столкновение сторон, мнений, сил; высшая стадия развития противоречий в системе отношений людей и социальных институтов.

Корпоративная культура - свод наиболее важных положений деятельности организации, определяемых её миссией и стратегией развития, находящий выражение в совокупности социальных норм и ценностей, разделяемых большинством работников. Компоненты корпоративной культуры: принятая система лидерства; стили разрешения конфликтов; действующая система коммуникации; положение индивида в организации; принятая символика.

Креативность - творческая одаренность, способность к творчеству, представляющая собой относительно устойчивую характеристику личности.

Культура сервиса – 1) культурно-исторический тип развития сервисной системы; 2) характеристика качества обслуживания.

Нравственность – 1) в широком смысле – собая форма общественного сознания и вид

общественных отношений; 2) в узком смысле - совокупность принципов и норм поведения людей по отношению друг к другу и обществу. Нравственность представляет собой ценностную структуру сознания, общественно необходимый способ регуляции действий человека во всех сферах жизни, включая труд, быт и отношение к окружающей среде.

Общение - взаимодействие двух или более субъектов, состоящее в обмене между ними сообщениями, имеющими предметный и эмоциональный аспекты.

Протокол – совокупность правил, условностей и традиций.

Профессиональная этика – совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, а посредством его к людям, с которыми он связан в силу характера профессии, и к обществу в целом. П.Э. обусловлена особенностями некоторых профессий, корпоративными интересами, профессиональной культурой

Сервис – деятельность субъекта (организации) по качественному удовлетворению потребностей и интересов индивида (предприятия) в различных сферах повседневной жизни путем предоставления ему услуг.

Такт - умение деликатно вести себя с окружающими.

Этика - философская наука, объектом изучения которой является мораль, нравственность как формы общественного сознания, как важнейшие стороны жизнедеятельности человека

Этикет - установленный порядок поведения в соответствии с правилами учтивости и вежливости, отражающий эпоху и особенности культуры страны. Современный этикет диктует правила поведения для профессиональных групп, например, этикет сервиса регламентирует правила, порядок и формы поведения работника предприятия сервиса по отношению к потребителю, которые необходимо выполнять в процессе производства и реализации услуги.