

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

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» 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. № 1367)

Составитель: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

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

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

Заведующий кафедрой _____



Шумейко М.В.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере сервисной, организационно-управленческой, научно-исследовательской и образовательной деятельности.

В ходе достижения данной цели решаются следующие задачи:

- формирование представления об этике как науке и явлении духовной культуры;
- ознакомление с нормативными образцами личности, этикой профессии, этикой сферы предпринимательства и управленческой этикой;
- выявление особенности этики партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- изучение особенностей этики специалиста социально-культурного сервиса и туризма;
- изучение требований современного этикета делового человека.

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 (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.
			Умения	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.
			Владения	основами профессиональной этики и этикета; основами управления персоналом; навыками проведения деловых встреч и совещаний, техникой деловой переписки и телефонных переговоров

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» входит в базовую часть Блока 1 ООП. Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Дисциплина направлена на освоение этических требований к профессиональному

поведению, овладению деловой этикой и этикетом, что в дальнейшем позволит успешнее осуществлять профессиональную деятельность.

Требования к входным знаниям

Проблема нравственных ценностей раскрывается с философских, психологических, социологических, экономических и других позиций, что придает курсу интеграционный характер и позволяет студентам синтезировать полученные ранее знания в гуманитарной области.

Входными требованиями к изучению дисциплины являются владение культурой мышления, письменной и устной речью на русском языке, навыками самостоятельной работы.

Место в последовательности изучения дисциплин

При освоении данной дисциплины ряд общекультурных компетенций одновременно формируется следующими дисциплинами ОПОП: Философия, Психология.

Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного освоения следующих дисциплин: Зарубежный этикет и протокол.

На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины, базируется профессиональная практика выпускника.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.Б.19	4	3	108/52/56	А1, А2, 3

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

Раздел	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
	Библиотечно-информационная компетентность	Лекция	1	8
Раздел 1 Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики		Лекция	1	8
		Практика	4	
Раздел 2 Предмет профессиональной этики и ее место в системе морали	Тема 1 Предмет профессиональной этики, ее категории и функции	Лекция	1	8
		Практика	4	
	Тема 2 Профессиональная этика в современном обществе	Лекция	1	8
		Практика		
Раздел 3 Общение как инструмент этики деловых отношений	Тема 1 Понятие общения	Лекция	1	8
		Практика		
	Тема 2 Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере	Лекция	1	8
		Практика	4	
	Тема 3 Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере	Лекция	1	8
		Практика		
	Тема 4 Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере	Лекция	1	8
		Практика	5	
Раздел 4 Этика сферы бизнеса и предпринимательства		Лекция	1	8
		Практика	4	
Раздел 5 Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя (менеджера)	Тема 1 Этика руководителя (менеджера)	Лекция	1	4
		Практика	5	
	Тема 2 Этика конфликтов в деловом общении	Лекция	1	4
		Практика	4	
Раздел 6 Этика сервисной деятельности		Лекция	1	8
		Практика	4	
Раздел 7 Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма	Тема 1 Этикет как социальное явление	Лекция	3	4
		Практика		

	Тема 2 Этикет делового человека	Лекция	2	4
		Практика	5	

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Темы лекций

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. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

Раздел 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики.

Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Основные категории этического сознания – добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость. Характеристика основных составляющих этики – теоретической и нормативной этики.

Раздел 2. Предмет профессиональной этики и ее место в системе морали.

Тема 1. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции

Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики.

Тема 2. Профессиональная этика в современном обществе

Возникновение и исторические этапы развития профессиональной этики. Развитие профессиональной этики в условиях постиндустриального общества. Современные профессиональные этические кодексы

Раздел 3. Общение как инструмент этики деловых отношений

Тема 1. Понятие общения

Сущность общения. Виды общения. Специфика делового общения. Формы общения. Функции и структура общения

Тема 2. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере

Сущность перцептивной стороны общения. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия. Основные правила формирования благоприятного первого впечатления. Механизмы межличностного восприятия (идентификация и эмпатия, рефлексия, межличностная аттракция, каузальная атрибуция). Эффекты межличностного восприятия (эффект ореола, первичности и новизны). Явление стереотипизации.

Тема 3. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере

Этические нормы использования вербальных и невербальных средств коммуникации. Понятие коммуникативных барьеров общения. Виды барьеров общения и пути их преодоления.

Тема 4. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере

Сущность интерактивной стороны общения. Способы анализа ситуации общения. Основные понятия правила коммуникации транзактного анализа. Способы изменения поведения и деятельности других людей.

Раздел 4. Этика сферы бизнеса и предпринимательства

Понятие этики бизнеса (деловой этики). Структура этики бизнеса. Проблемы этики бизнеса на макро- и микроуровне.

Раздел 5. Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя (менеджера)

Тема 1. Этика руководителя (менеджера)

Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие этические правила в деятельности менеджера. Этика делового общения менеджера: приветствие, представление, обращение, телефонный этикет в работе менеджера. Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный». Этика межличностных отношений на работе.

Тема 2. Этика конфликтов в деловом общении

Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов.

Раздел 6. Этика сервисной деятельности

Этические принципы и нормы работников сервисных предприятий. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними.

Раздел 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма

Тема 1. Этикет как социальное явление

Понятие этикета. История мирового этикета. Виды этикета. Требования современного этикета.

Тема 2. Этикет делового человека

Культура одежды и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Визитные карточки. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. Деловые приемы

Структура и содержание практической части учебной дисциплины

Этика как наука и явление духовной культуры. Мораль в жизни общества

Проблемы формирования профессиональной этики делового человека

Тема 3. Этические проблемы перцептивной стороны делового общения

Тема 4. Этические проблемы коммуникативной стороны делового общения

Тема 5. Этические проблемы интерактивной стороны делового общения

Тема 6. Управленческая этика

Тема 7. Этика взаимоотношений в коллективе

Тема 8. Этикет специалиста социально-культурного сервиса и туризма

5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ролевая игра;
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах.

Таблица 6 Образовательные технологии

ОПОП	Семестр/ модуль	Вид занятия, аттестация	Используемые образовательные технологии
Б-СС	4	Лек.	Активные (проблемные) лекции; лекция с запланированными ошибками; лекция-диалог; лекция - беседа; лекция пресс-конференция.
		ПЗ	Практические занятия: семинар-конференция, «мозговой штурм», семинар-дискуссия.
		СРС	Подготовка к занятиям; индивидуальная практическая работа работа с медиа-ресурсами, электронными носителями, источниками).
		А 1/А 2	Письменное или компьютерное тестирование
		3	Зачёт

5.4 Форма текущего контроля

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается выполнения индивидуальных домашних заданий и контрольных работ.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
1.	Раздел 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Смысл понятий «этика», «мораль», «нравственность» 2. Задачи этики 3. Специфика этики 4. Структура этики 5. Характеристика теоретической этики (теории морали) 6. Характеристика нормативной этики 7. Виды прикладной этики 8. Структура морали 9. Свойства морали 10. Функции морали 11. Специфика морали 12. Основные категории этики.
2	Раздел 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. 2. Основные категории (нормативы) профессиональной этики. 3. Функции профессиональной этики. 4. Основные нормы и принципы профессиональной этики.
3	Раздел 3	<p><i>Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое «перцепция»? 2. Что такое «восприятие» и какова его роль в процессе общения? 3. Каковы типовые схемы формирования первого впечатления? 4. Назовите основные ошибки, возникающие при формировании первого впечатления. 5. Какие знаки во внешнем облике и манере поведения

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		<p>другого человека свидетельствуют о превосходстве?</p> <p>6. Какие существуют механизмы межличностного восприятия?</p> <p>7. Каким образом происходит процесс понимания причин поведения партнеров по общению?</p> <p>8. Чем отличается модель каузальной атрибуции Келли от модели «наивного анализа поведения» Хайдера?</p> <p>9. Какие существуют ошибки при обработке информации в процессе оценки причин поведения?</p> <p>10. В чем сущность фундаментальной ошибки каузальной атрибуции?</p> <p>11. Охарактеризуйте наиболее известные эффекты межличностного восприятия.</p> <p><i>Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере</i></p> <p>1. Каковы этические принципы речевого поведения менеджера?</p> <p>2. Перечислите этические нормы речевого общения.</p> <p>3. Охарактеризуйте основные этические нормы на различных уровнях реализации системы речевого общения.</p> <p>4. Назовите требования, предъявляемые к культуре деловой речи</p> <p>5. Каковы этические нормы в процессе слушания собеседника?</p> <p>6. Какие невербальные знаки несут этикетную нагрузку в деловом общении?</p> <p>7. Что такое коммуникативные барьеры? Назовите причины их возникновения в общении.</p> <p>8. Основные виды коммуникативных барьеров.</p> <p>9. Охарактеризуйте психологические барьеры.</p> <p>10. Что представляют собой барьеры отношения?</p> <p>11. Назовите барьеры отрицательных эмоций.</p> <p>12. Объясните механизм возникновения барьеров техники и навыков общения.</p> <p>13. Что представляют собой барьеры избегания и авторитета?</p> <p>14. Охарактеризуйте барьеры непонимания. С чем связано их возникновение?</p> <p>15. Охарактеризуйте основные приемы преодоления избегания.</p> <p>16. Пути преодоления стилистического барьера.</p> <p><i>Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере</i></p> <p>1. В чем состоит сущность интерактивной стороны общения?</p> <p>2. Дайте классификацию позиций, занимаемых партнерами в деловом общении, согласно теории транзактного анализа Берна</p> <p>3. Охарактеризуйте типы позиций в транзактном анализе.</p>

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		4. В чем состоят правила общения Э.Берна? 5. Дайте понятие манипуляций в общении. Как они классифицируются? 6. Каковы способы защиты от манипуляций?
4	Раздел 7	1. Правила проведения деловых приемов. 2. Особенности работы с современными средствами связи. Этикет делового телефонного разговора. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, эл. почтой. 3. Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. 4. Принципы подбора и ношения деловой одежды для мужчин. 5. Аксессуары делового человека. Рекомендации по использованию. 6. Этикет выбора и вручения подарков. 7. Этика проведения торжественных событий на работе. 8. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. 9. Этика оформления офиса. 10. Деловой этикет при трудоустройстве.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий с решением типовых задач.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов к зачёту:

1. Общее понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Сущность профессиональной этики.
3. Структура этики.
4. Что изучает профессиональная этика.
5. Необходимость профессионального разделения труда.
6. Виды профессиональной этики.
7. Этика работников СКС.
8. Сущность этики деловых отношений.
9. Основные принципы этики деловых отношений.
10. Закономерности межличностных отношений.
11. Этические нормы в деятельности организаций.
12. Структура правил этики организации.
13. Виды морали, действующие в организациях.
14. Повышение этического уровня организации.
15. Сущность управленческой этики.
16. Характеристика стилей и методов руководства.
17. Характеристика типов подчинения.
18. Основные типы конфликтов в организациях СКС.
19. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

20. понятие и особенности делового общения.
21. Характеристика невербальных средств общения.
22. Сущность этики партнерских отношений.
23. Виды взаимоотношений в трудовом коллективе и этические требования предъявляемые к ним.
24. Этические требования к рабочему кабинету руководителя предприятия СКСиТ.
25. Роль пространственного размещения при построении партнерских отношений.
26. История мирового этикета.
27. Задачи и виды этикета.
28. Этикет представлений и знакомств, приветствий и обращений.
29. Правила поведения в общественных местах.
30. Имидж делового человека.
31. Внешний вид делового мужчины.
32. Внешний вид деловой женщины.
33. Деловые подарки.
34. Правила деловой переписки.
35. Этикет составления корреспонденции.
36. Типы деловых писем. Правила составления.
37. Визитные карточки.
38. Основные принципы и функции дипломатического протокола.
39. Деловой протокол. Формы протокольных мероприятий.
40. Виды деловых приемов. Порядок организации.
41. Правила оформления приглашений на официальные мероприятия.
42. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
43. Протокольные правила рассадки за столом на официальных мероприятиях.
44. Правила сервировки стола.
45. Правила деловых телефонных переговоров, когда звонят Вам.
46. Правила делового телефонного разговора, когда звоните Вы.
47. Формулы вежливости, используемые при телефонных переговорах.
48. Приемы, используемые для удержания внимания слушающего при телефонных переговорах.
49. Правила проведения презентаций.
50. Правила проведения деловых бесед и публичных выступлений.
51. Требования к комплименту.

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

- 1 Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013. - 160 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938>
- 2 Полевая, М.В. Психология делового общения: Учебно-методический комплект / М.В. Полевая.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://rucont.ru/efd/207459?children=0>
- 3 Борисов В.К., Панина Е.М. и др. Этика деловых отношений. -М.:ИД ФОРУМ:НИЦ ИНФРА-М, 2014-176с.(ПО)
- 4 Бороздина Г.В. Психология делового общения.-М.: Инфра - М, 2013
- 5 Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет.-М.: Академия, 2012
- 6 Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра - М, 2013
- 7 Кибанов Я.Этика деловых отношений. - 2 изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М,2013 - 383 с.(ВО:Бакалавр.)

б) дополнительная литература

- 1 **Логутова, Е. В. Психология делового общения : учеб. пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина, Оренбургский гос. ун-т, Е. В. Логутова .— Оренбург : ОГУ, 2013 <http://rucont.ru/efd/216152?cldren=0>**
- 2 Кузнецов И.Н. Деловой этикет.-М.:ИНФРА-М, 2013
- 3 Усов В.В. Деловой этикет. - Академия, 2013
- 4 Ушакова Н.В. Имиджелогия.- М.: Дашков и К, 2013
- 5 Цвык В.А. Профессиональная этика: основы общей теории. - М.: Рудн, 2012
- 6 Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности.-М.: Академия, 2012

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

б) Интернет-ресурсы

1. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>
2. Образовательный ресурсный центр <http://www.ethicscenter.ru/>
3. Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>

11 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.

12 Словарь основных терминов

Аксиология – учение о ценностях.

Альтруизм – нравственный принцип, предписывающий человеку совершать бескорыстные действия, направленные на благо других людей.

Аретология – учение о добродетелях.

Аттракция – взаимная привлекательность, форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему

Восприятие – целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Гуманизм – проявляется в глубоком уважении к человеку и его достоинству, в активной борьбе против всех форм человеконенавистничества. Как свойство личности включает в себя знание жизни, позитивное отношение к людям, их жизни и деятельности.

Деловая репутация – складывается на основе объединения компетентности и профессиональной квалификации работника, включает такие качества, как трудовая активность, инициатива, способность находить нестандартные решения проблем, возникающих в процессе труда, деловитость, профессиональная ответственность и ряд других высоких моральных требований.

Деловое общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия, где происходит обмен деятельностью, информацией, опытом для достижения определенного результата, решения конкретной проблемы, реализации определенной цели.

Деонтология – учение о долге.

Дескриптивная (описательная) этика – особая отрасль этической науки, которая занимается конкретно-социологическим и историческим анализом морали того или иного общества.

Долг – превращение требований общественной морали в личный императив конкретного лица и добровольное его выполнение.

Достоинство – внутренняя уверенность в собственной ценности, чувство самоуважения, проявляющиеся в сопротивлении любым попыткам посягнуть на свою индивидуальность и независимость.

Идентификация – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению.

Императивность – это свойство повелительности, предписания, требовательности, обязательности исполнения.

Каузальная атрибуция – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта)

Коллективизм – принцип общественной жизни и деятельности людей, проявляющийся в сознательном подчинении личных интересов общественным, в товарищеском сотрудничестве и взаимопомощи.

Компетентность – уровень знаний работника об объекте своей деятельности, его эрудицию, понимание смысла и значения своего труда, включая идеологический кругозор.

Культура речи – это такой выбор и такая организация языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач.

Мораль – это совокупность исторически определенных норм, представлений, правил поведения людей, реализующихся в их нравственных действиях и поступках.

Моральные принципы – основные фундаментальные представления о должном поведении человека, через которые раскрывается сущность морали (гуманизм, коллективизм, индивидуализм, альтруизм, эгоизм, толерантность).

Моральные нормы – конкретные правила поведения, определяющие, как человек должен вести себя по отношению к обществу, другим людям, самому себе.

Моральные ценности – общественные установки и императивы, выраженные в форме нормативных представлений о добре и зле, справедливом и несправедливом, о смысле жизни и назначении человека с точки зрения их моральной значимости.

Направленное, критическое слушание – слушающий сначала критически анализирует сообщение, а потом уже его «понимает».

Нерефлексивное слушание – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями

Нормативная этика – составная часть этики, в которой ставятся и решаются проблемы смысла жизни, назначения человека, содержания нравственного долга человека, обосновываются определенные моральные принципы и нормы, которые базируются на высших моральных ценностях и обязывают человека к определенным правилам поведения при общении и взаимодействии с другими людьми.

Нормативность морали воплощается при помощи определенных норм, правил, установок, поучений, заповедей и т.д., регулирующих поведение людей, их взаимоотношения.

Нравственный идеал – целостный образец нравственного поведения, к которому люди стремятся, считая его наиболее разумным, полезным, красивым.

Нравственность – есть освоенная, внутренне принятая общественная мораль, регулирующая индивидуальное поведение личности, опирающееся на мировоззренческие убеждения и чувство совести.

Общение — процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Оценочность морали – устанавливает соответствие или несоответствие поступка,

мотива или поведения требованиям морали, предполагая учет конкретных обстоятельств и возможности действий личности на основе признания моральных ценностей.

Перцепция – процесс восприятия одним человеком другого.

Плеоназм – одновременное употребление близких по смыслу и потому лишних слов.

Предпринимательская (деловая) этика – **этика бизнеса** – специфическая подсистема прикладной этики, связанная с хозяйственной деятельностью в условиях рыночной экономики

Прикладная этика представляет собой совокупность принципов, норм и правил, которые должны научить людей правильному (должному) поведению в конкретных ситуациях и в определенных сферах их жизнедеятельности.

Профессиональная квалификация – умение реализовать знания, качественная оценка результатов профессиональной деятельности

Профессиональная мораль – это совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов.

Профессиональная этика – совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу и регулируют нравственные отношения людей в трудовой сфере.

Рефлексивное (активное) слушание – умение так построить общение, чтобы партнер мог как можно более полно раскрыть смысл своего сообщения.

Речевая этика – это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально – культурных традициях.

Речевой этикет – это система национально- специфических, стереотипных, устойчивых формул общения, принятых обществом для установления контакта между собеседниками.

Рефлексия – осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению

Совесть – сознание и чувство моральной ответственности человека за свое поведение, служащие ему руководством в выборе поступков и источником такой линии жизненного поведения, которая характеризуется цельностью и устойчивостью.

Социальный стереотип – устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

Тавтология – повторение того же самого другими словами, повторение однокоренных слов.

Танатология – учение о смерти.

Теория морали или теоретическая этика – учение о сущности морали, ее основных принципах и категориях, структуре, функциях и закономерностях, пытается объяснить происхождение и эволюцию морали.

Толерантность – терпимость, стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от преобладающего типа или не придерживаются общепринятых мнений.

Фелинология – учение о счастье.

Честь – внешнее общественное признание поступков человека, его заслуг, проявляющееся в почитании, авторитете, славе. Связано со стремлением добиться высокой оценки со стороны окружающих, похвалы, известности.

Эвфемизмы – такие обозначения, которые не только смягчают способ выражения, но и маскируют, вуалируют суть явления.

Эгоизм – принцип жизненной ориентации, основывающийся на мотивах себялюбия и своекорыстия.

Экологическая этика – направление междисциплинарных исследований, предметом которых являются нравственные и духовные стороны отношений человека и общества к природе.

Эмпатия – понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на

проблемы другого человека.

Эмпатическое слушание – сначала слушающий пытается понять, что говорит партнер, а уже потом проводит критический анализ

Этика – это наука о морали, исследующая происхождение и развитие нравственности, принципы и нормы поведения людей.

Этикет – установленный порядок поведения где-либо, внешние правила приличия.