



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

Копия верна

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

ОБЩИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ И СОЦИАЛЬНО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.6 ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Для студентов, обучающихся по специальности

43.02.14 Гостиничное дело
(углубленная подготовка)

Сыктывкар, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

код	наименование специальности/профессии
43.02.14	Гостиничное дело

(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки/
программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих)

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1	Маджарова Светлана Анатольевна	соответствие	Преподаватель, методист

21
[число]

мая
[месяц]

2021
[год]

Рекомендована

ПЦК преподавателей педагогики, психологии и эстетических дисциплин

Протокол № 9 от 25 мая 2021 г.

Председатель ПЦК

Моторина Л.Д.

Рассмотрена

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 6 от «09» июня 2021 г.

Председатель совета

М.П. Герасимова

Содержание программы учебной дисциплины

1.	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3.	Условия реализации учебной дисциплины	10
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

1. ПАСПОРТ

рабочей программы учебной дисциплины

ОГСЭ.9 Основы учебно-исследовательской деятельности студентов

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ/ППКРС в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

43.02.14

Гостиничное дело

[код] [наименование специальности полностью]
укрупненной группы специальностей

43.00.00

Сервис и туризм

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована

только в рамках реализации специальности

43.02.14

Гостиничное дело

[код] [наименование специальности полностью]
в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

[указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки]
в рамках специальности СПО

43.02.14

Гостиничное дело

[код] [наименование специальности полностью]

1.2 Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Данная учебная дисциплина входит:

в обязательную часть циклов ППССЗ/ППКРС

--

в вариативную часть циклов ППССЗ/ППКРС

+

[наименование цикла в соответствии с ФГОС]

Изучение дисциплины предшествует освоению профессиональных модулей

ПМ. 1. Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения ПМ. 2. Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания ПМ. 3. Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ. 4. Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж ПМ. 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)
--

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

1. взаимосвязь общения и деятельности;
2. цели, функции, виды и уровни общения;
3. роли и ролевые ожидания в общении;

4. виды социальных взаимодействий;
5. механизмы взаимопонимания в общении;
6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
7. этические принципы общения;
8. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате изучения дисциплины

ОГСЭ.6 Этика профессиональной деятельности

обучающийся должен освоить общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции.

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

всего часов 36 в том числе

максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часов, в том числе

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часов,

самостоятельной работы обучающегося 4 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

№	Вид учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
2	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:		
2.1	лекции	10
2.2	семинарские и практические работы	22
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
в том числе:		
	<i>Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии</i>	
	Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	<i>3 семестр</i>
	Итого	36

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины

ОГСЭ.6 Этика профессиональной деятельности

Наименование дисциплины

Номер разделов и тем	Наименование разделов и тем Содержание учебного материала; лабораторные и практические занятия; самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	
Раздел 1.	Основы профессиональной этики			
Тема 1.1.	Понятие этики как науки и явления духовной культуры			ОК 1, ОК 6, ОК 8
Лекции		1		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Основные понятия, сущность, функции		1	
2	Этика в духовной культуре человека		1	
Самостоятельная работа студентов	Подготовка к дискуссии	1		
Тема 1.2.	Профессиональная этика: сущность, определения, функции			ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 8
Лекции				
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Понятие профессиональной этики		1	
2	Происхождение и сущность профессиональной этики.		1	
3	Виды профессиональной этики, их особенности.		1	
Семинарские и практические работы	Групповая дискуссия на тему "Основы профессиональной этики" Решение ситуативных задач	4		
Тема 1.3	Профессионально важные качества личности как компонент профессиональной этики специалиста			ОК 2, ОК 6, ОК 8
Лекции		1		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Личность и профессионализм		1	
2	Профессиональная этика		1	
Самостоятельная работа студентов	Разработка деловой игры в мини-группах	1		
Тема 1.4.	Этика специалиста гостиничного сервиса			ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 8
Семинарские и практические работы	Деловая игра на тему "Этика специалиста гостиничного сервиса". Решение ситуативных задач	4		
Раздел 2.	Особенности этики в различных сферах жизнедеятельности профессионала			
Тема 2.1.	Особенности этики в различных сферах жизнедеятельности: управленческая этика, этика сферы предпринимательства, этика партнерских отношений			ОК 3, ОК 6, ОК 7
Лекции		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Управленческая этика: понятие и сущность.		1	
2	Этика сферы предпринимательства: исторические традиции и сущность этики в бизнесе		1	

3	Функции норм этики в бизнесе. Этика партнерских отношений: нормы и правила		1	
Тема 2.2.		«Корпоративная этика»: генезис, особенности		ОК 3, ОК 6, ОК 8
Лекции			1	
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>				
1	Служебная этика как вид профессиональной этики.		1	
2	Этический кодекс служащего.		1	
3	Понятие «корпоративная этика»		1	
4	Виды этических норм: общие, групповые, личностные		1	
Семинарские и практические работы	Подготовка к коллоквиуму	2		
Тема 2.3.		«Корпоративная этика»: социальные последствия		
Лекции			1	
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>				
1	Факторы распространения		1	
2	Характеристики «корпоративной этики»		1	
3	Пути преодоления корпоративности в этике служебных отношений.		2	
Семинарские и практические работы	Коллоквиум на тему: "Особенности этики в различных сферах жизнедеятельности. Корпоративная этика" Решение ситуативных задач	6		
Тема 2.4.		Этика и этикет в этнокультурных отношениях		ОК 3, ОК 6, ОК 8
Лекции			1	
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>				
1	Особенности этических отношений между различными культурами.		1	
2	Кросскультурные отношения.		1	
3	Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.		1	
Самостоятельная работа студентов	Подготовка доклада на тему "Этика и этикет в этнокультурных отношениях", разработка презентации	1		
Тема 2.5.		Языковые нормы делового общения.		ОК 3, ОК 6, ОК 8
Лекции			1	
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>				
1	Стиль речи.		1	
2	Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи.		1	
3	Культура речи.		1	
4	Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом общении.		1	
Семинарские и практические работы	Устный опрос по теме "Этика и этикет в этнокультурных отношениях"	2		
Раздел 3.		Этикет как социальное явление		
Тема 3.1.		Этикет в деловых отношениях		ОК 2, ОК 3, ОК 6
Лекции			1	
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>				
1	Возникновение этикета, исторические традиции и формы этикета в России и зарубежных странах.		1	
2	Соотношение этики и этикета.		1	
3	Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе.		1	
Самостоятельная работа студентов	Подготовка доклада на тему "Этикет в деловых отношениях", разработка презентации	1		
Тема 3.2.		Правовой и нравственный аспект этикета		

Лекции		1		
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>				
1	Требования современного этикета.		1	
2	Нормативные образцы личности.		1	
3	Основные функции этикета на государственной и муниципальной службе		1	
Семинарские и практические работы	Семинар "Этикет в деловых отношениях"	4		
Всего		36		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета

	<i>[указывается наименование кабинетов, связанных с реализацией дисциплины]</i>
лаборатории	информатики и информационно-коммуникационных технологий;
зала	библиотека; читальный зал с выходом в сеть Интернет.

3.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	доска для мела	+
	раздвижная демонстрационная система	
	Печатные пособия	
	Тематические таблицы	
	Портреты	
	Схемы по основным разделам курсов	
	Диаграммы и графики	
	Атласы	
	Цифровые образовательные ресурсы	
	<i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i>	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Экранно-звуковые пособия	
	Видеофильмы	
	Слайды (диапозитивы) по разным разделам курса	
	Аудиозаписи и фонохрестоматии	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование)	
	<i>(заполняется при наличии в программе лабораторных или практикумов)</i>	

3.3. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

В целях реализации компетентностного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, психологические и иные тренинги, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллект-карты, интернет-экскурсии

(интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, знаково-контекстное обучение, проектное обучение, олимпиада, лабораторные опыты, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

3.4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Дополнительные печатные источники

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1	Алексина Т.А. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник для СПО., М.: Издательство Юрайт	2018	

Интернет ресурсы:

<http://ctl.tpu.ru/files/profup.pdf>
<http://tonkosti.ru/>
www.profkurort.ru/kurorty_rossii/
www.km.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно при ежегодном обновлении банка средств. Количество вариантов зависит от числа обучающихся.

Код компетенции	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Освоенные умения		
У1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Оценка результатов выполнения практической работы
	Усвоенные знания		
31	взаимосвязь общения и деятельности;	углубление и расширение теоретических знаний;	Тестирование Устный опрос
32	цели, функции, виды и уровни общения;	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
33	роли и ролевые ожидания в общении;	углубление и расширение теоретических знаний;	Тестирование Устный опрос
34	виды социальных взаимодействий;	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
35	механизмы взаимопонимания в общении;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
36	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Оценка результатов выполнения практической работы
37	этические принципы	углубление и расширение	Тестирование

	общения;	теоретических знаний;	Устный опрос
38	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
	Общие компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Итоговый контроль
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Итоговый контроль
ОК 08	Использовать средства	использование материала,	Итоговый контроль

	физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Итоговый контроль
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Итоговый контроль
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Итоговый контроль

4.2 Примерный перечень вопросов и заданий для проведения промежуточной аттестации

Темы рефератов

1. Визитные карточки, их роль в деловом мире.
2. Внешний вид делового мужчины и женщины.
3. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
4. Искусство делового письма.
5. Кодекс корпоративной этики.
6. Мораль как регулятор социального поведения.
7. Морально-психологический климат коллектива.
8. Общие правила поведения за столом.
9. Правила ведения деловой беседы.
10. Презентация фирмы, проекта, отчета.
11. Применение комплимента в деловом общении.
12. Протокол делового приема.
13. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области гостеприимства.
14. Профессионально-этические стандарты гостиничной деятельности.
15. Профессиональный имидж и эффективность деловой коммуникации.
16. Роль сувениров и подарков в деловой практике.
17. Совещание - форма группового делового взаимодействия
18. Стандарты профессионального поведения в сфере гостеприимства.
19. Стратегии ведения и динамика деловых переговоров.
20. Тактика ведения делового спора.

21. Телефонный разговор: правила и нормы.
22. Этика и социальная ответственность организаций.
23. Этика и этикет деловых переговоров.
24. Этика как наука и явление духовной культуры.
25. Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный».
26. Этикет в культуре внешности.
27. Этикет приветствий, представлений, прощаний.
28. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
29. Этические нормы телефонного разговора.
30. Этический кодекс гостиничного предприятия.
31. Нравственность как существенный компонент духовной культуры специалистов.
32. «Золотое правило» нравственности и этика бизнеса.
33. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".
34. Происхождение и сущность профессиональной этики.
35. Утилитарные этические учения и их проявления в этике бизнеса.
36. Концепция «разумного эгоизма» и возможности ее применения в современных деловых отношениях.
37. Основные этические концепции происхождения морали.
38. Моральные противоречия между должным и сущим и различные попытки разрешения этих противоречий.
39. Этические принципы российского предпринимательства: история и современность.
40. Нравственный конфликт во взаимоотношениях с клиентом и его разрешения.
41. Этика справедливости в концепции Д.Роулза.
42. Современные теории в этике бизнеса.
43. Нравственная оценка труда и богатства в различных моральных системах.
44. Нравственное поведение в сфере бизнеса: сравнительный анализ западных и российских традиций.
45. Заповедь любви и проявления ее в современном бизнесе.
46. Основные принципы профессиональной морали.
47. Честность: слово и дело в практике деловых отношений.
48. Трудности реализации принципов профессиональной этики в России и их причины.
49. Особенности корпоративной этики в сфере гостиничного сервиса.
50. Этика и этикет специалиста в индустрии гостеприимства.
51. Этикет деловых переговоров на основе международного протокола.
52. Ролевая структура личности служащего в учреждениях гостиничной индустрии и этические принципы и нормы.
53. Внешний облик служащего и требования к одежде служащих в учреждениях гостиничного сервиса.
54. Этикет деловой встречи и ее виды.
55. Дипломатический протокол в учреждениях гостиничного сервиса.
56. Этнокультурные особенности речевого этикета.
57. Этикетные принципы вежливости в разных странах.
58. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов.
59. Основные правила общественных приличий в районах распространения ислама на территории нашей страны.

Практические задания.

Рейтинг-контроль № 1

1. Оцените и прокомментируйте такую особенность профессиональной этики, как «неравенство» сторон и «зависимость» от деятельности специалистов, в которую попадают люди.
2. Что такое корпоративная мораль? В чем она проявляется?

3. Можете ли Вы указать особенности проявления корпоративности в какой-либо профессиональной этике?
4. Обозначьте типичные ошибки при ведении переговоров.
5. Какие «грязные» технологии ведения переговоров Вам известны?
6. Какой линии поведения необходимо придерживаться в случае их обнаружения в процессе общения с партнерами?
7. Каковы особенности ведения переговоров в разных странах?
8. Какие существуют требования этикета к телефонному разговору?
9. Каких этических требований следует придерживаться в процессе письменного делового общения?
10. Что такое моральная свобода и как она проявляется?
11. Каковы условия моральной ответственности? Перед кем ответственен человек?
12. Почему моральная свобода – необходимое условие и источник моральной ответственности?
13. Как проявляется единство свободы и ответственности в ситуации морального выбора личности?
14. Каким образом может проявиться автономия личности в ситуации морального выбора?
15. В чем заключается специфичность такой категории этики, как «совесть»? Можно ли ее воспитать?
16. Как Вы понимаете содержание нравственной категории «достоинство» и возможности человека претендовать на подобную самооценку?
17. В чем заключается проблема цели и средств деятельности?
18. Согласны ли вы с утверждением, что цель оправдывает средства? Аргументируйте ответ.
19. Что способствует формированию нормальной психологической атмосферы в коллективе?
20. Как вести себя при поступлении на работу?
21. Какой должна быть форма высказывания критического замечания?
22. Какие типичные этические нарушения возможны в процессе критики?
23. Какие рекомендации критикуемому Вам известны?
24. Нужно ли придерживаться этических рекомендаций критикующему? Каких?
25. Этические нарушения усиливают или ослабляют значимость критических замечаний?
26. Каких норм этики следует придерживаться в процессе общения «по горизонтали»?
27. Что такое деловой конфликт?
28. Каковы возможные причины возникновения конфликтов в деловой сфере?

Рейтинг-контроль №2

1. В чем суть этики деловых отношений?
2. Дайте определение понятиям «общение» и «деловое общение».
3. Что такое меценатство?
4. Назовите известных русских меценатов прошлого и настоящего.
5. Что такое этический кодекс?
6. В чем заключается особая роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений?
7. В чем разница в целях внутреннего и внешнего контроля за соблюдением этического кодекса организации?
8. Перечислите основные постулаты этического кодекса предпринимателя.
9. Назовите принципы, действующие в сфере современных деловых отношений.
10. Сформулируйте этический принцип деловых отношений, известный как «золотой стандарт».
11. Какова роль этических принципов и норм в деловом общении?
12. Обозначьте основные признаки культурной речи.
13. Назовите основные механизмы внедрения в практику этических нормативов.
14. Как проявляются специфические психологические черты, присущие полу, в служебной обстановке?
15. Каковы особенности стиля мышления мужчины и женщины?

16. Как выстраивается система норм и стандартов служебного поведения для мужчин и женщин в современном деловом мире?
17. Взаимоотношения мужчины и женщины в служебной обстановке.
18. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
19. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.
20. Культура речи делового человека.
21. Этика и развитие деловой культуры в России.
22. Развитие этики бизнеса за рубежом.
23. Каково назначение плана подготовки к встрече?
24. Каковы требования оптимальности времени проведения деловой встречи?
25. Что включает в себя содержательная подготовка деловой встречи?
26. Каким должно быть завершение деловой встречи для ее успеха?
27. Чем деловая беседа отличается от деловых переговоров?
28. Каковы основные цели деловой беседы?

Рейтинг-контроль №3

1. Что такое деловой этикет и как он связан с этикой деловых отношений?
2. Как связаны между собой традиции, обычаи, привычки, правовые нормы и нормы делового этикета?
3. Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений?
4. На каких принципах базируется деловой этикет?
5. Каково содержание традиционных английских правил хорошего тона?
6. В чем состоят особенности французской галантности?
7. Чем отличаются формы обращения в США от европейских?
8. Каковы правила демократизма и конкретности в деловом этикете американцев?
9. Каковы черты японского педантизма и консерватизма в деловой одежде и общении?
10. В чем состоят деликатность и другие национальные элементы арабских госслужащих?
11. Каковы принципы современного делового этикета?
12. Как они отличаются от ранее существовавших?
13. Как манеры связаны с репутацией человека?
14. Почему деликатность считают обязательным условием хороших манер?
15. Почему хорошие манеры считаются проявлением интеллигентности?
16. Каково содержание Закона Мерфи?
17. Какие мелочи в деловом этикете влияют на имидж делового человека?
18. Какие рефлексорные действия надо контролировать?
19. В какой мере светский этикет определяет церемонию приветствия и представления в деловой обстановке?
20. Какие факторы, кроме норм светского этикета, влияют на процедуру приветствия, представления и титулирования?
21. Каковы основные принципы анонимного титулирования в деловой сфере?
22. Укажите тенденции изменений в современной процедуре приветствия, представления, титулирования?
23. Охарактеризуйте визитную карточку как инструмент делового общения.
24. Как следует вручать и получать визитную карточку?
25. Назовите известные Вам дистанции общения, укажите в каких ситуациях они уместны.
26. Каковы основные функции подарков и сувениров в деловой жизни?
27. Перечислите этические требования к рекламной стороне функционирования выставки.
28. Что такое имидж? Назовите и охарактеризуйте составляющие имиджа.

Варианты ситуативных задач

Ситуативная задача 1. Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается.

Появляется резкость в выражениях. Н этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Ситуативная задача 2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

Ситуативная задача 3. Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

Ситуативная задача 4. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

Ситуативная задача 5. Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление? Ситуативная задача 6. Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите: _____

Ситуативная задача 7. Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Ситуативная задача 8. Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина? Являясь вице-президентом по маркетингу пивоваренной компании, вы узнаете, что в одном из самых прибыльных для вас штатов собираются поднять возраст официально разрешенного потребления спиртных напитков с 18 лет до 21 года. Вам предложили присоединиться к другим пивоварам, организующим лобби против законопроекта, а также сделать определенные денежные взносы.

Ситуативная задача 9. Вы хотите опросить выборку потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего несуществующего безобидного Института по исследованию маркетинга.

Ситуативная задача 10. Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды.

Ситуативная задача 11. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию 13 со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

Ситуативная задача 12. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно коммивояжер – торговец энциклопедиями проникает в дом под предлогом якобы проведения опроса. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов.

Вопросы к зачету

1. Духовная культура специалистов по гостиничному сервису.
2. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
3. Теоретическая и нормативная этика.
4. Взаимосвязь универсальной и профессиональной этики.
5. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".
6. Понятие профессиональной этики. Сущность и виды профессиональной этики.
7. Место и роль профессиональной этики специалиста по гостиничному сервису.
8. Основные категории, законы этики и особенности их проявления в сфере деловых отношений в гостиничном сервисе.
9. Происхождение профессиональной этики и история трудовой морали.
10. Основные направления этических учений: эвдемонизм, гедонизм, ригоризм, утилитаризм..
11. Сущность и происхождение морали. Структура морального сознания и его функции.
12. Социальная и персоналистическая мораль. Нормативные образцы личности.
13. Концепция социальной ответственности в этике бизнеса.
14. Социально – нравственные добродетели общения и их специфика в сфере трудовой деятельности.
15. Проблема противоречия между нормами профессиональной и корпоративной этики.
16. Управленческая этика: основные принципы взаимоотношений в менеджменте.
17. Служебная этика как вид профессиональной этики. Нормы и принципы служебной этики.
18. Современные теории в этике предпринимательства.
19. Основные нормы и принципы деловой этики.
20. Этические правила отношения к клиентам в сфере сервисных коммуникаций.
21. Этика партнерских отношений в сфере гостиничного сервиса.
22. Этика и этикет специалиста гостиничного сервиса.
23. Нравственная типология личности и основные моральные характеристики личности специалиста индустрии гостеприимства.
24. История кодифицирования этических норм. Корпоративная этика в международном бизнесе.
25. Профессиональные кодексы: их содержание, функции и особенности в сфере гостеприимства.
26. Глобальный Кодекс Туризма.
27. Развитие профессиональных и корпоративных кодексов в России.
28. Специфика этического кодекса этики в гостеприимстве.
29. Проблема доверия, условия ее реализации и фазы развития.
30. Морально-психологический климат коллектива.
31. Типология нравственных конфликтов. Причины нравственных конфликтов и пути выхода из них.
32. Основные функции и задачи этикета в обществе. Требования современного этикета.
33. Этикет делового человека. Стили общения и внешние формы поведения.
34. Имидж специалиста гостеприимства.
35. Этнокультурные особенности делового этикета.
36. Международный протокол: основные требования. Этикетные принципы вежливости.
37. Этикетные формы ведения деловой встречи, переговоров.
38. Виды этикета. Функции делового этикета.

39. Требования к деловому разговору.
40. Деловая риторика.
41. Нормы речевого этикета.
42. Цель и структура деловой беседы.
43. Этапы деловой дискуссии.
44. Программа презентации.
45. Этические принципы общения по телефону Дж.Ягера.
46. Типы телефонных разговоров „вам звонят” и „вы звоните”.
47. Структура и особенности делового письма.
48. Правила этикета для пользователей электронной почты.
49. Тактика поведения за столом.
50. Этика и этикет подарков и сувениров.
51. Сущность руководителя. Моральные качества руководителя.
52. Имидж и имиджирование в деловой сфере.
53. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
54. Основные правила написания резюме.