

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

Институт управления и государственной службы  
Кафедра управления персоналом и экономической теории

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский  
\_\_\_\_\_ 2023 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

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

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД


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

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 958).

СОСТАВИТЕЛЬ:

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

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории  
«21» 03 2023 года, протокол № 13

Заведующий кафедрой  
Переутверждена: «  » \_\_\_\_\_ 201\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы  
«12» 04 2023 года, протокол № 8

Председатель учебно-методической комиссии института  
управления и государственной службы

 Резник А.А.

## **Структура и содержание дисциплины**

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

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

Задачи:

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

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Маркетинг в сервисе» относится к обязательной части (Б1.В.ДВ.02.01). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

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

умения:

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

пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

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

создавать и соблюдать профессиональный имидж;

организовывать рабочее место.

навыки:

использования знаний и категории нормативной этики в своей профессии;

· применения речевого этикета в различных формах; ·

организации и проведения деловые встречи и переговоров; ·

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

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

применения этических принципов управленческого общения в рамках корпоративного этикета

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

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<b>УК-5</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах	<b>УК 5.1</b> выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции <b>УК-5.2</b> демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и	<b>Знать:</b> правила делового этикета; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами, пациентами и их родственниками; морально-этические нормы в поведении и общении; основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;

	<p>социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения;</p> <p><b>УК-5.3</b> анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе, обществе, познании и самого себя</p>	<p>формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; составляющие профессионального имиджа.</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; противостоять условиям и факторам профессионально-нравственной деформации; пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления технологических приемов управления по ценностям; умениями предотвращать конфликтные ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•навыком использовать модели принятия решений в ситуации ценностных конфликтов и этических</li> </ul>
--	--	---

<p><b>ПК-1</b></p>	<p><b>ПК-1.1.</b> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p><b>ПК-1.2.</b> Участвует в разработке системы клиентских отношений с использованием современных информационных технологии</p>	<p>дилемм; навыком решения этических дилемм, применения инструментов регулирования этического поведения в компании.</p> <p><b>Знать:</b> предмет и специфику этики в качестве одной из философских дисциплин; методы и приёмы философского анализа проблем; основные ценностные и моральные установки современной культуры проблемы, возможности и приёмы формирования этического и нравственного поведения работников возможности регулирования в организации этических нарушений и противодействия коррупции; способы контроля этического поведения в компании;</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; Противостоять условиям и факторам профессионально нравственной деформации; Пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной</p>
--------------------	---	--

		<p>деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления технологических приемов управления по ценностям; умениями предотвращать конфликтные ситуации; навыком использовать модели принятия решений в ситуации ценностных конфликтов и этических дилемм; навыком решения этических дилемм, применения инструментов регулирования этического поведения в компании</p>
--	--	---

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>108 (3 зач. ед)</b>	-	-
<b>Обязательная контактная работа (всего) в том числе:</b>	<b>54</b>	-	-
Лекции	36	-	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	18	-	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-</i>	-	-	-

<i>графические работы, индивидуальные задания и т.п.)</i>			
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>54</b>	-	-
Форма аттестации	зачет	зачет	зачет

## **4.2. Содержание разделов дисциплины** *Дисциплина изучается во 2 семестре.*

### **Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры.**

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

### **Тема 2. Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений.**

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

### **Тема 3. Профессиональная этика: понятие, виды, кодексы**

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

### **Тема 4. Профессиональная мораль экономиста.**

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



наилучшие результаты профессиональной деятельности.

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

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

**Тема 6. Антикоррупционное поведение**

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

**Тема 7. Этические принципы. Этические дилеммы.**

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

**Тема 8. Управление маркетингом**

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

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

Этические конфликты и их разрешение в профессиональной деятельности экономиста.

**4.3. Лекции**

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Этика как наука и явление духовной культуры	4	-	-
2	Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений	4	-	-
3	Профессиональная этика: понятие, виды, кодексы	4	-	-

4	Профессиональная мораль экономиста	4	-	-
5	Этические конфликты и их разрешение в профессиональной деятельности экономиста	4	-	-
6	Антикоррупционное поведение	4	-	-
7	Этические принципы. Этические дилеммы	4	-	-
8	Управление маркетингом	4	-	-
9	Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений	4	-	-
<b>Итого:</b>		36	-	-

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Предмет, специфика и задачи этики. Предмет профессиональной этики. Профессиональная мораль	4	—	—
2.	Основные понятия этики: добро и зло, долг и совесть, профессиональная совесть и профессиональный долг. Понятия справедливости, чести, достоинства. Справедливость и законность.	4	—	—
3.	Миссия человека и миссия профессиональной организации.	4	—	—
4.	Деловое общение и его особенности. Моральное регулирование в деловом общении.	4	—	—
5.	Роль и место моральных кодексов в профессиональной деятельности.	2	—	—
<b>Итого:</b>		18	—	-

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Основные этические категории	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	–	–
2.	Социокультурные функции этики	Самостоятельное изучение литературы.	6	–	–
3.	Концепции происхождения морали	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	–	–
4.	Профессиональные кодексы	Самостоятельное изучение литературы.	6	–	–
5.	Нормативные документы, регламентирующие этику взаимоотношений в организации	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	–	–
6.	Профессиональная этика в информационном обществе	Самостоятельное изучение литературы.	6	–	–
7.	Корпоративная этика и принятие решений	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	-	-

8.	Социальная ответственность бизнеса	Самостоятельное изучение литературы.	6	–	-
9.	Этика специалистов по экономической безопасности	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	–	-
<b>Итого:</b>			<b>54</b>	–	-

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

### **5. Образовательные технологии**

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

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

### **6. Формы контроля освоения дисциплины**

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

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

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

Промежуточная аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного/письменного зачета (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты,

выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

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

Зачеты	Характеристика знания предмета и ответов
зачтено	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### а) основная литература:

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

#### **б) дополнительная литература:**

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

#### **в) методические рекомендации:**

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0374-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/>
2. УМК, Основы делового общения, Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж банковского дела и информационных систем», 2022

#### **г) интернет-ресурсы:**

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

### **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

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

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

#### **Программное обеспечение:**

<b>Функциональное назначение</b>	<b>Бесплатное программное обеспечение</b>	<b>Ссылки</b>
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>

Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 8. Оценочные средства по дисциплине

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

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

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах	<b>Пороговый</b>	<b>Знать:</b> правила делового этикета; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами, пациентами и их родственниками; морально-этические нормы в поведении и общении; основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; составляющие профессионального имиджа.
Основной		<b>Базовый</b>	<b>Уметь:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; противостоять условиям и факторам профессионально-нравственной деформации; пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место.



<b>Заклучительный</b>		<b>Высокий</b>	<p><b>Владеть:</b> навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления технологических приемов управления по ценностям; умениями предотвращать конфликтные ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•навыком использовать модели принятия решений в ситуации ценностных конфликтов и этических дилемм;</li> <li>• навыком решения этических дилемм, применения инструментов регулирования этического поведения в компании.</li> </ul>
<b>Начальный</b>	<p><b>ПК-1</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<b>Пороговый</b>	<p><b>Знать:</b> предмет и специфику этики в качестве одной из философских дисциплин; методы и приёмы философского анализа проблем; основные ценностные и моральные установки современной культуры проблемы, возможности и приёмы формирования этического и нравственного поведения работников возможности регулирования в организации этических нарушений и противодействия коррупции; способы контроля этического поведения в компании;</p>
<b>Основной</b>		<b>Базовый</b>	<p><b>Уметь:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; Противостоять условиям и факторам профессионально нравственной деформации; Пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место.</p>

<b>Заключительный</b>		<b>Высокий</b>	<b>Владеть:</b> предмет и специфику этики в качестве одной из философских дисциплин; методы и приёмы философского анализа проблем; основные ценностные и моральные установки современной культуры проблемы, возможности и приёмы формирования этического и нравственного поведения работников в компании; регулирования в организации этических нарушений способы контроля этического поведения в компании
-----------------------	--	----------------	--

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

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	<b>УК-5</b>	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах	<b>УК 5.1</b> выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	<b>Тема 1.</b> Этика как наука и явление духовной культуры <b>Тема 2.</b> Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений	1
			<b>УК-5.2</b> демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России	<b>Тема3.</b> Профессиональная этика: понятие, виды, кодексы	1

		<p>(включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения;</p> <p><b>УК-5.3</b> анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе, обществе, познании и самого себя</p>	<p><i>Тема 4.</i>  <b>Профессиональная мораль экономиста</b></p>	
--	--	---	--	--

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

#### Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
-------	-----------------	-----------------------------------	---	--	----------------------------------

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

		<p><b>УК-5.3</b> анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе, обществе, познании и социокультурным традициям</p>	
			<p><b>УК-5.2</b> демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям</p>
			<p><b>Тема 3.</b> Профессиональная этика: понятие, виды, кодексы</p>
			<p><b>Тема 4</b> Профессиональная мораль экономиста</p>
			<p>доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задания и задания, практическое (прикладное)</p>
			<p>доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задания, практическое (прикладное)</p>

	<p><b>ПК-1</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p><b>ПК-1.1</b> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b> предмет и специфику этики в качестве одной из философских дисциплин; методы и приёмы философского анализа проблем; основные ценностные и моральные установки современной культуры проблемы, возможности и приёмы формирования этического и нравственного поведения работников возможности регулирования в организации этических нарушений и противодействия коррупции; способы контроля этического поведения в компании;</p> <p><b>Уметь:.</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления технологических приемов управления по ценностям;</p>		
--	---	---	---	--	--

		<p><b>ПК-1.2</b> Участвует в разработке системы клиентских отношений с использованием современных информационных технологий</p>		<p><b>Тема 5</b> Этические конфликты и их разрешение в профессиональной деятельности экономиста <b>Тема 6</b> Антикоррупционное поведение <b>Тема 7</b> Этические принципы. Этические дилеммы <b>Тема 8</b> Управление маркетингом <b>Тема 9</b> Деловая этика. Основные концепции в этике деловых отношений</p>	
--	--	---	--	--	--

### Типовые тестовые задания (пороговый уровень)

1 Термин “этика” появился:

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

2 Что изучает наука этика?

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

3 Понятие “нравственность”:

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

4 Специфика нравственных отношений состоит в том, что:



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

5 Мораль регулирует:

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

6 Основное требование профессиональной этики состоит:

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

7 Добро – это:

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

8 Нравственная категория, выражающаяся в моральной обязанности по отношению к

другим людям в конкретных условиях; – это:

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

9 Совесть – это:

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

10 Достоинство обязывает человека:

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

11 С какой нравственной категорией связано понятие чести?

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

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

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

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

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

14 В чем состоит практическое значение морали?

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

15 Мораль характеризует:

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

Методические рекомендации:

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

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

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

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

1. Управленческие ценности, традиции, приоритеты в отечественной модели управления.
2. Роль культуры управления в социально-экономическом развитии общества.
3. Особенности отечественного переходного периода управления к новой социально-экономической реальности.
4. Изменение мотиваций персонала управления в связи с переходом к рыночным отношениям.
5. Свойства и характерные черты национальной культуры управления.
6. Власть, правила и разделяемые ценности в организации: тенденции и проблемы взаимопроникновения.
7. Культура управления временем.
8. Увлечения и хобби как факторы совершенствования общей культуры личности.
9. Культура делегирования властных полномочий: теория и реальная практика
10. Перспективы формирования управленческих коллективов по принципу "команды"
11. Основные правила поведения в кризисных, экстремальных ситуациях.
12. Ссора: как можно и как нельзя ссориться.
13. Анекдот, колкость, насмешка: проблемы понимания и применения.
14. Проблемы применения антиэстетизма (мата) в процессе управленческих отношений.
15. Физические, психические и нравственные характеристики здоровья личности, влияющие на поведение персонала в составе организации.
16. Значимость мажорного настроения для совершенствования навыков управленческой деятельности.
17. Этимология и история терминов: этика, мораль, нравственность.
18. Особенности и парадоксы морали.
19. Основы поведения персонала и роль лидера - руководителя в совершенствовании культуры управления в организации.
20. Традиции и парадоксы общения людей в процессе управленческой деятельности.

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)

3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### Рекомендуемая тематика контрольных работ

1. Понятия этики, морали и нравственности
2. Понятие и виды этикета.
3. Понятие имиджа делового человека и его характеристики.
4. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
5. Конфликты в деловом общении
6. Роль кодексов профессиональной этики в культуре делового общения
7. Управление деловыми конфликтами
8. Особенности профессиональной этики

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа

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

### Практические задания:

#### Ситуационное задание 1

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

#### Ситуационное задание 2

Составьте не менее 5 ситуационных задач, связанных с созданием условий для поддержания произвольного и непроизвольного внимания в профессиональной деятельности секретаря. Контрольные вопросы: 1. Что такое внимание? Какие подходы к изучению внимания вы знаете? 2. Какую роль играет внимание в приспособлении человека к окружающему миру? 3.

Объясните физиологические и психологические механизмы произвольного и непроизвольного внимания. 4. Какие функции внимания вы знаете? 5. Назовите виды внимания. Приведите примеры. 6. Расскажите о роли внимания в трудовой деятельности человека. Какие свойства внимания являются профессионально важными для секретаря?

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое занятие»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание выполнено на высоком уровне
4	Творческое задание выполнено на среднем уровне
3	Творческое задание выполнено на низком уровне
2	Творческое задание выполнено на неудовлетворительном уровне или не выполнено

**Темы рефератов:**

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

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

2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)
---	--

### **Творческие задания**

Творческое задание не предусмотрено.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «творческое задание»

#### **4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)**

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

#### **Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при

	выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

### **Лист изменений и дополнений**

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