

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)**

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
НА ЗАСЕДАНИИ КАФЕДРЫ «ГУМАНИТАРНЫЕ И
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ДИСЦИПЛИНЫ»
ПРОТОКОЛ № 11 ОТ 26.06.2017 Г.
ЗАВ. КАФЕДРОЙ



Д.ф.н., проф. _____ Гайломазова Е.С.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов по проведению
практических (семинарских) занятий
по дисциплине (модулю)

Профессиональная этика и этикет

код и наименование направления подготовки (специальности)	43.03.02 Туризм
направленность (профиль)	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

**Ростов-на-Дону
2017 г.**

Учебно-методические указания по организации самостоятельной работы студентов и проведению практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) «Профессиональная этика и этикет» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 N 1463.

Автор(ы):

к.филолог.н., доц. Птушкина Е.В.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Рекомендована кафедрой Маркетинга

протокол 11 от 26.06.2017 г.

Заведующий кафедрой _____ /к.э.н., доцент Р.Р.Крамаренко /
(подпись, фамилия, инициалы)

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры

Задания для занятий семинарского типа

1. Предмет и категориальный аппарат этики.
2. Краткая история развития этических учений.
3. Классификация этических учений: натуралистическое и идеалистическое направление.

Задания для самостоятельной работы

1. Уровни этического знания: нормативная, теоретическая и прикладная этика.
2. Мораль как специфический регулятор социального поведения.
3. Свойства, структура и функции морали.
4. Уровни нравственного развития личности: доморальный, конвенциональный, автономный.

Тема 2. Сущность и специфика профессиональной этики

Задания для занятий семинарского типа

1. Профессиональная мораль как совокупность идеалов и ценностей, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии.
2. Профессиональная этика как наука о профессиональной морали, ее функции и назначение.
3. Круг проблем профессиональной этики.

Задания для самостоятельной работы

1. Этапы становления профессиональной этики.
2. Профессионально-этические кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.

Тема 3. Профессиональная этика специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма

Задания для занятий семинарского типа

1. Профессионально-этические представления в сервисной и туристской деятельности (категории, нормы, принципы).
2. Значение категорий «профессиональный долг», «профессиональная ответственность», «профессиональное достоинство», «профессиональная честь», «профессиональная честь».
3. Профессиональный имидж специалиста в области сервиса и туризма. Современное значение понятия «имидж».
4. Атрибуты, факторы и компоненты имиджа. Проблемы формирования и поддержания персонального имиджа в бизнес-среде. Внешний вид делового человека.

Задания для самостоятельной работы

1. Доминирующие в профессиональной морали специалистов по сервису и туризму принципы и нормы поведения.

2. Профессиональные стандарты туристкой деятельности: «Хартия туризма» (1985 г.), «Глобальный этический кодекс туризма» (1999 г.).

3. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области туризма: честность и порядочность, коммуникабельность, доброжелательность и радушие, вежливость, терпимость, сдержанность и тактичность, знание делового этикета и культура речи.

4. Тактика этичного обслуживания клиента.

Тема 4. Место деловой этики в структуре этического знания

Задания для занятий семинарского типа

1. Деловая этика как совокупность этических принципов и норм поведения, которыми руководствуются организации и их сотрудники в сфере управления и бизнеса.

2. Структура деловой этики (макроэтика и микроэтика).

3. Функции и принципы деловой этики.

4. Нравственные представления и моральные проблемы в бизнесе. Концепция «корпоративной социальной ответственности».

5. Роль КСО в создании положительного имиджа и деловой репутации компании.

Задания для самостоятельной работы

1. Модели корпоративной социальной ответственности.

2. Этические стандарты корпоративного поведения.

3. Корпоративный кодекс как способ закрепления стандартов поведения организации.

4. Функции, содержание и структура корпоративного кодекса этики.

Тема 5. Бизнес-ритуалы в профессиональной деятельности

Задания для занятий семинарского типа

1. Виды и принципы этикета.

2. Заповеди делового этикета.

3. Речевой этикет в деловом общении.

4. Культура деловой беседы и спора. Виды комплиментов и их применение в деловой коммуникации.

5. Структура, виды и правила оформления деловых писем.

6. Этикет телефонных разговоров.

7. Визитная карточка, ее роль в деловом общении.

Задания для самостоятельной работы

1. Организация деловых переговоров, совещаний и презентаций. Виды деловых приемов.

2. Правила рассадки за столом на деловом приеме.

3. Способы сервировки стола.

4. Виды обслуживания гостей.

5. Поведение за столом: этикетные нормы и предписания. Dress code официальных мероприятий.

Тема 6. Межкультурные факторы профессиональных коммуникаций **Задания для занятий семинарского типа**

1. Особенности этикетных норм делового общения представителей различных культур.

2. Национально - культурные различия.

3. Классификация деловых культур в международном бизнесе: моноактивные, полиактивные и реактивные (Д.Р. Льюис).

Задания для самостоятельной работы

1. Значимость учета социокультурной специфики партнеров для повышения эффективности делового сотрудничества.

2. Межкультурная коммуникация и нравственность в транснациональных корпорациях.

3. Становление российской деловой культуры.

Тема 7. Предмет этики. Мораль в жизни человека и общества. Мораль и право.

Задания для занятий семинарского типа

1. Этика - наука о морали.

2. Направленность этики на внутренний мир человека. Добро и зло как центральная проблема учения о морали.

3. Многообразие течений этической мысли.

4. Роль этики в формировании представлений человека о мире. Структура этики. Этика добродетелей и институциональная этика: их специфика и взаимосвязь. Отражение современных проблем развития российского общества в предмете этики.

5. Основные характеристики морали как общественного явления. Автономность и уверенность личности в морали. Парадоксальность морали. Проблема нравственного выбора. Соотношение целей и средств в морали

Задания для самостоятельной работы

1. Основные элементы морали.

2. Структура нравственного сознания.

3. Функции морали в обществе (познавательная, воспитательная, мировоззренческая, регулятивная), особенности их реализации и взаимосвязь.

Тема 8. Основные регуляторы нравственного поведения. Проблемы жизни и смерти как объекты этического анализа.

Задания для занятий семинарского типа

1. Регулятивная структура нравственного сознания.

2. Моральные ценности, принципы, нормы, оценки, санкции.

3. Особенности их проявления в профессиональной сфере.

Задания для самостоятельной работы

1. Нравственный долг и обязанности.
2. Стыд и совесть. Честь и достоинство.
3. Справедливость.
4. Проблема нравственного идеала.

Тема 9. Профессиональная этика в сфере бизнеса.

Задания для занятий семинарского типа

1. Социокультурная и историческая обусловленность ценностного отношения к сфере хозяйственной жизни.
2. Бедность, богатство, бережливость с позиций морали.
3. Этика бизнеса как вид социальной этики: соотношение добра и пользы, целей и средств.
4. Справедливость, достоинство, счастье в условиях рыночной организации хозяйства.
5. Моральная репутация фирмы, социальная ответственность бизнеса и общественное мнение. Благотворительность и меценатство с позиций морали: особенности их проявления в российских условиях.

Задания для самостоятельной работы

1. Ценностные основания этики бизнеса.
2. Предпринимательство как вид профессиональной деятельности. Иерархия ценностей в бизнесе: цели и идеалы, мотивы и содержание.
3. Формирование этики бизнеса в России. Традиции предпринимательской этики в дореволюционной России.
4. Общественная мораль и нравственные нормы хозяйственной деятельности советского периода.
5. Факторы, влияющие на формирование этики бизнеса в современном российском обществе. Моральный статус предпринимательства.
6. Кодексы этичного поведения в бизнесе.
7. Международный и отечественный опыт использования кодексов.

Тема 10. Профессиональная этика государственного служащего

Задания для занятий семинарского типа

1. Этика государственной службы как наука.
2. Административное управление.
3. Специфика положения государственного служащего (причастность к принятию государственных решений, наличие прав и возможности выступать от имени государства, сочетание формально-процедурной регламентации его действий с возможностью принятия волевых субъективных решений, принадлежность к особой профессионально-статусной группе).
4. Проблемы профессиональной деформации в сфере государственной службы.
5. Бюрократия и бюрократизм.

6. Этические кодексы государственной службы. Служебный и деловой этикет на государственной службе. Особенности этикетной нормы как регулятора отношений между людьми. Характеристика основных этикетных принципов государственных служащих.

7. Этикет служебного общения (просьбы, приказы, наказания, поощрения, особенности коммуникации в организации). Культура речи и культура языка. Официально-деловой стиль.

8. Правила телефонного общения и официальной переписки.

9. Публичное выступление и общение с представителями СМИ.

10. Манеры поведения государственных служащих. Одежда: форма, вид, цвет, аксессуары.

Задания для самостоятельной работы

1. Этика взаимоотношений государственных служащих с гражданами. Беспристрастность, честность, эффективность, справедливость в отношении граждан при соблюдении законности, равенства и прозрачности в принятии решений. Приоритет прав и свобод человека и гражданина.

2. Отношения с частным сектором (условия государственных закупок, заключение контрактов с субподрядчиками или приема на работу в государственной организации и учреждении). Конфликт интересов и пути его разрешения. Гласность в отношениях с гражданами, обществом, представителями СМИ.

3. Политический нейтралитет.

4. Этика взаимоотношений государственных служащих с коллегами. Административная этика. Четкое знание процедур, регулирующих взаимоотношения в государственной организации и учреждении. Этические аспекты принятия решений.

5. Этика и лоббирование. Конфликт ценностей в организациях.

6. Государственная, служебная тайна. Критика и допустимость публичной оценки деятельности коллег, своего учреждения. Л

7. ояльность по отношению к коллегам.