

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

1. Цель освоения дисциплины

Обучение студентов профессионально-этическим, этико-психологическим, социально-нравственным аспектам будущей профессиональной деятельности, раскрытие специфических особенностей морально-профессиональной практики, обусловленных институциональным характером существования в современном обществе моральных норм и принципов, одним из проявлений которого является особое внимание к корпоративной культуре, духовно-нравственным аспектам труда как сферы самореализации личности и утверждения её достоинства.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к базовой части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «История России», «Психологический практикум», «Сервисная деятельность», «Философия», «Корпоративная культура предприятий сервиса».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Менеджмент в сервисе», «Философия», «Организация презентаций, встреч и приемов», «Социальные технологии в сервисе».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- значение понятий «труд», «профессия», «профориентация», «профессиональная этика»;
- исторические этапы формирования этических норм и кодексов профессий в истории культуры и виды профессиональной этики;
- историю развития этикетных норм в человеческой истории;
- содержание современных норм и правил делового этикета;
- критерии иерархических отношений на службе;
- специфику существующих стилей и моделей управления;
- основные требования делового стиля в одежде;
- типологию имиджей делового человека;
- особенности речевой деятельности человека;
- специфику речевых жанров, используемых в деловом общении;
- основные виды и закономерности невербальной коммуникации;
- специфику, типологию, формы протекания и разрешения конфликтов;
- основные способы ведения спора;
- основные нормы и правила цветовой, световой, санитарно-гигиенической, звуковой и т.д. организации пространства учреждения;

– основные особенности этнокультурного менталитета, влияющие на характер отношений между людьми в профессионально-деловой сфере;

уметь

- выделять теоретические, прикладные, ценностные аспекты профессиональной деятельности;
- различать правовой и этический аспекты регуляции профессиональной деятельности и компетентно обосновывать ценностные характеристики своей профессии, ее социальный престиж;
- распознавать этикетные ситуации и ориентироваться в них;
- применять в этикетных ситуациях нормы деловой и общечеловеческой морали;
- компетентно определять этичную модель поведения в отношениях соподчинения;
- избирать и обосновывать этически предпочтительную стратегию своего профессионального поведения в отношениях субординации;
- различать общие требования к внешнему облику и строгие правила дресс-кода;
- согласовывать функциональные и социально-ролевые особенности делового костюма;
- применять знание о речевых жанрах деловой коммуникации в профессионально-деловом общении на всех уровнях;
- адекватно интерпретировать знаки и символы неречевого поведения коллег и партнёров в профессионально-деловой коммуникации;
- применять теоретические знания при анализе конкретных спорных и конфликтных ситуаций в профессиональной практике;
- этически корректно вести спор и достойно выходить из спора и конфликта;
- планировать пространственную среду в учреждении и на своем рабочем месте;
- применять знания о межкультурных различиях в профессиональной деятельности;
- организовывать деловые встречи, переговоры, приемы с учетом особенностей национального этикета;

владеть

- комплексом теоретических знаний о ценностной сущности профессионального труда и применять их в практике профессиональной деятельности;
- навыками применения норм и принципов современного делового этикета при решении профессиональных задач на всех уровнях профессиональной коммуникации;
- комплексом теоретических знаний о правовых и этических границах поведения руководителя и подчинённого;
- навыками лояльного поведения на уровне профессионального общения при решении практических профессиональных задач;
- технологией применения теоретических знаний о стиле и имидже делового человека в профессиональной практике, осознавая ценностное значение внешне-атрибутивных критериев профессионального поведения;
- навыками эффективного и этически корректного речевого (устного и письменного) поведения при решении профессиональных задач во взаимодействии с партнёрами и коллегами;
- навыками применения знаний об этичном невербальном поведении в профессиональном общении в различных учреждениях и организациях;
- навыками ведения продуктивного делового спора предотвращения и успешного разрешения профессиональных конфликтов;
- методами обустройства и корректировки пространственной среды в организации или учреждении, осознавая гуманистическое значение её для работников;
- навыками толерантного и этически и этикетно корректного поведения в ситуации межкультурного взаимодействия в сфере деловых отношений.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 2,
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 72 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 10 ч., СРС – 58 ч.),
распределение по семестрам – 3 курс, зима, 3 курс, лето,
форма и место отчётности – зачёт (3 курс, лето).

5. Краткое содержание дисциплины

Профессиональная этика: сущность, классификация функции.
Духовная культура служащих. Нормы и принципы служебной этики: сущее и должное. Моральный аспект профориентации. Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов. Функции норм профессиональной этики. Нормативные образцы личности. «Корпоративная этика»: генезис, особенности, социальные последствия. Специфика педагогической этики.

Этикет как социальное явление.
История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Требования современного этикета. Особенности этикета делового человека, его место и роль в деятельности служащих. Основы профессионального этикета в сфере образования и культуры.

Руководитель и подчиненный: этика взаимоотношений.
Этика специалиста в сфере психологических услуг. Этика партнерских отношений в профессиональной деятельности психолога. Стили управления. Личные качества руководителя. Этические требования к деятельности психолога. Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение. Общение с подчиненными. Совещание. Увольнение со службы. Границы лояльности служащего по отношению к руководителю или учреждению.

Требования профессиональной этики и этикета к внешнему облику служащего..
Внешний облик служащего. Манеры поведения. Имидж. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих. Требования к одежде служащих. Особенности внешнего вида женщин. Особенности внешнего вида мужчин. Специфика профессионально-этических требований к внешнему облику работника сферы образования и культуры.

Профессионально-нравственный аспект устной речевой культуры в сфере деловой коммуникации..
Языковые нормы делового общения. Стилль речи. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи. Культура речи. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом общении. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения. Этика деловых разговоров, встреч, переговоров. Деловая беседа. Телефонный разговор. Типичные ситуации телефонного разговора. Основные требования к служебному телефонному разговору. Служебная документация. Официально-деловой стиль речи. Официальная переписка. Административный речевой этикет. Особенности языка служебных документов. Специальная терминология. Нетерминологическая лексика. Языковые клише. Деловой штамп. Устаревшая терминология. Тавтология. Частные особенности деловых бумаг. Элементы речевого этикета в деловой переписке. Тон и речевой этикет письма строго официального характера. Текст официального письма-приглашения. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера. Эмоционально-этикетные слова. Содержание официально-деловых писем. Реакция на полученную корреспонденцию. Визитная карточка, ее оформление и правила использования. Этикет оформления визитной карточки.

Невербальные средства общения, их место в профессионально-деловой культуре, этические аспекты их использования.

Невербальные средства общения. Звуковая организация речи. Благозвучие речи. Интонация. Компоненты интонации: мелодика, интенсивность, длительность, темп речи, пауза и тембр голоса. Функции интонации в языке: коммуникативная, выделительная, эмоциональная, модальность. Возможности использования интонации в деловом общении. Кинесика и этикет в ситуации знакомства: рукопожатие, поза и взгляд, жесты, улыбка. Кинесика в ситуации беседы: язык позы, поза и субординация, дистанция в общении, мимика, язык взгляда, язык жестов. Кинесика в конфликтной ситуации. Кинесика при выступлении. Кинесика и общее суждение о человеке. Проксемика, мимика, хаптика, жестика, одорика в аспекте профессиональной этики. Специфика профессионально-этических требований к невербальной коммуникации в сфере образования и культуры.

Этика ведения делового спора.

Спор. Конфликт. Диалектика – искусство вести спор. Разновидности и методы спора: софистика, эристика, дискуссия, полемика, диспут, дебаты. Логическая структура спора. «Круглый стол». «Мозговой штурм». Возможные результаты спора: победа или компромисс. Уловки в споре. Неопределенность и противоречивость тезиса. Эпатаж. Информированность, эрудиция, опыт ведения спора. Культура делового спора. Рекомендации по ведению спора. Предотвращение и успешное разрешение профессиональных конфликтов.

Профессиональная этика и предметно-пространственная среда учреждения.

Предметно-пространственная среда как объект эргодизайна. Предметно-пространственная среда как средство, постоянно воздействующее на личность служащего и оказывающее позитивное влияние на профессиональную деятельность. Деловое общение служащих и предметно-пространственная среда соответствующих зон учреждений. Рабочий кабинет руководителя. Варианты позиций собеседников в деловом общении. Кабинет служащего. Цветовая гамма интерьеров учреждений. Роль предметно-пространственной среды учреждения в организации делового общения служащих и посетителей. Система визуальных коммуникаций учреждения. Необходимая информация о служебных помещениях. Индивидуальные часы-указатель. Удобства для посетителей. Рабочее время. Организация личной работы и управления временем. Резерв времени. Планирование времени. Правило «критичности времени». Планирование результата. Правила экономии времени. Определение приоритетов разрешения проблем. Методы анализа содержания работы. Приемы повышения эффективности работы.

Этнокультурные особенности профессиональной этики и делового этикета.

Особенности перехода служебных отношений с формального на неформальный уровень в различных этнокультурах. Специфика национальных традиций на государственной службе. Этнокультурные особенности речевого этикета, мимики, поз, жестов. Этикетные принципы вежливости. Этнокультурная специфика этикета обращения. Особенности обращения к духовным лицам. Учёт этнокультурной специфики в организации и проведении деловых встреч, переговоров. Правила поведения лиц младшего возраста в присутствии старших. Основные правила общественных приличий в международной бизнес-коммуникации. Дипломатический протокол и международный этикет.

6. Разработчик

Шипулина Наталья Борисовна, кандидат философских наук, доцент кафедры философии и культурологии ФГБОУ ВО «ВГСПУ».