

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра философии и культурологии



«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебной работе
Ю. А. Жадаев
«*подпись*» 2016 г.

Профессиональная этика и этикет

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.01 «Сервис»

Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

заочная форма обучения

Волгоград
2016

Обсуждена на заседании кафедры философии и культурологии
«28» 06 2016 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой Миз Щемова Л.В. «28» 06 2016 г.
(подпись) (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» августа 2016 г., протокол №

Председатель учёного совета Сидуров Г.И. Сидуров «29» 08 2016 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
«29» августа 2016 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № <u> </u>	<u>Сидуров</u> (подпись)	<u>Сидуров Г.И.</u> (руководитель ОПОП)	<u>19.06.2017</u> (дата)
Лист изменений № <u> </u>	<u> </u> (подпись)	<u> </u> (руководитель ОПОП)	<u> </u> (дата)
Лист изменений № <u> </u>	<u> </u> (подпись)	<u> </u> (руководитель ОПОП)	<u> </u> (дата)

Разработчики:

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

Программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 30 ноября 2015 г., протокол № 5).

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3з / 3л
Аудиторные занятия (всего)	10	10 / –
В том числе:		
Лекции (Л)	4	4 / –
Практические занятия (ПЗ)	–	– / –
Лабораторные работы (ЛР)	6	6 / –
Самостоятельная работа	58	32 / 26
Контроль	4	– / 4
Вид промежуточной аттестации		– / ЗЧ
Общая трудоемкость	часы	72
	зачётные единицы	2
		42 / 30
		1.17 / 0.83

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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.
2	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.
3	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. Сопровождение. Увольнение со службы. Границы лояльности служащего по отношению к руководителю или учреждению.
4	Требования	Внешний облик служащего. Манеры поведения.

	профессиональной этики и этикета к внешнему облику служащего.	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.
5	Профессионально-нравственный аспект устной речевой культуры в сфере деловой коммуникации.	Языковые нормы делового общения. Стил ь 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 стил ь 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.
6	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.
7	Этика ведения делового	Спор. Конфликт. Диалектика – искусство вести спор.

	спора	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.
8	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.
9	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.

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Профессиональная этика:	1	—	—	6	7

	сущность, классификация функции					
2	Этикет как социальное явление	1	—	—	8	9
3	Руководитель и подчиненный: этика взаимоотношений	1	—	—	6	7
4	Требования профессиональной этики и этикета к внешнему облику служащего.	1	—	—	6	7
5	Профессионально-нравственный аспект устной речевой культуры в сфере деловой коммуникации.	—	—	2	6	8
6	Невербальные средства общения, их место в профессионально-деловой культуре, этические аспекты их использования.	—	—	2	6	8
7	Этика ведения делового спора	—	—	2	6	8
8	Профессиональная этика и предметно-пространственная среда учреждения	—	—	—	6	6
9	Этнокультурные особенности профессиональной этики и делового этикета	—	—	—	8	8

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю..

2. Кикоть В.Я. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебник/ Кикоть В.Я., Аминов И.И., Гришин А.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 559 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15449>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

6.2. Дополнительная литература

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; Гос. ун-т управления; [под ред. А. Я. Кибанова]. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 422, [1] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 416-419. - ISBN 978-5-16-003228-3; 20 экз. : 298-21..

2. Василенко С.В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. 2-е изд. [Электронный ресурс]/ Василенко С.В.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 105 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5971>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

3. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие к программам бакалавриата по направлению подготовки 44.03.01 «Педагогическое образование», 44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование/ —

Электрон.текстовые данные.— Набережные Челны: Набережночелнинский институт социально-педагогических технологий и ресурсов, 2012.— 45 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29877>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю..

4. Ермакова Ж.А. Профессиональная этика и этикет (практикум) [Электронный ресурс]: учебное пособие к практическим занятиям/ Ермакова Ж.А., Тетерятник О.П., Холодилина Ю.Е.— Электрон.текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 104 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30125>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Официальный сайт Ассоциации практической и профессиональной этики (Association for Practical and Professional Ethics). Режим доступа: ethics.iph.ras.ru/cppe/links.html.

2. Кодексы и стандарты профессиональной этики в различных сферах – веб-сайт. Режим доступа: <http://translation-blog.ru/jeticheskie>.

3. Электронная библиотека Русского гуманитарного Интернет-университета. Режим доступа: http://www.i-u.ru/biblio/archive/apresjan_prof/.

4. Электронная гуманитарная библиотека. Режим доступа: <http://www.gumfak.ru>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Офисный пакет (Microsoft Office или Open Office).

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная стандартным набором учебной мебели, учебной доской, стационарным или переносным комплектом мультимедийного презентационного оборудования.

2. Аудитория для проведения самостоятельной работы студентов с доступом к сети Интернет.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к базовой части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение лабораторных работ. Промежуточная аттестация проводится в форме , зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Лабораторная работа представляет собой особый вид индивидуальных практических занятий обучающихся, в ходе которых используются теоретические знания на практике,

применяются специальные технические средства, различные инструменты и оборудование. Такие работы призваны углубить профессиональные знания обучающихся, сформировать умения и навыки практической работы в соответствующей отрасли наук. В процессе лабораторной работы обучающийся изучает практическую реализацию тех или иных процессов, сопоставляет полученные результаты с положениями теории, осуществляет интерпретацию результатов работы, оценивает возможность применения полученных знаний на практике.

При подготовке к лабораторным работам следует внимательно ознакомиться с теоретическим материалом по изучаемым темам. Необходимым условием допуска к лабораторным работам, предполагающим использованием специального оборудования и материалов, является освоение правил безопасного поведения при проведении соответствующих работ. В ходе самой работы необходимо строго придерживаться плана работы, предложенного преподавателем, фиксировать промежуточные результаты работы для отчета по лабораторной работе.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.

