

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Амурский государственный университет»

Кафедра мировой экономики, таможенного дела и туризма

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и этикет

Основной образовательной программы по специальности: 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»

Специализация: «Туризм»

2012 г.

1

УМКД разработан Данченко Евгенией Владимировной, ст. преподавателем кафедры МЭТДиТ

Рассмотрен и рекомендован на заседании кафедры

Протокол заседания кафедры от « 28 » 11 2012 г. № 3

Зав. кафедрой  Л. А. Понкратова

УТВЕРЖДЕН

Протокол заседания УМСС по специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»

От « 28 » 11 2012 г. № 3

Председатель УМСС  Л. А. Понкратова

1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: осветить основные нормы и требования профессиональной этики и современного делового этикета специалиста сферы социально-культурного сервиса и туризма, а также выработать у студентов практические навыки делового общения.

Задачи:

- изучить основы профессиональной этики, в том числе в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- рассмотреть особенности современного делового этикета;
- изучить особенности делового общения с зарубежными партнерами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Курс «Профессиональная этика и этикет» относится к числу общепрофессиональных дисциплин федерального компонента ОПД.Ф.5.

Стандарт дисциплины:

Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Нормативные образцы личности. Понятие профессиональной этики. Этика сферы предпринимательства. Управленческая этика. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма.

Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Поведение в общественных местах.

Связь с другими дисциплинами: дисциплина основывается на ранее изученных курсах «Философия», «Культурология», «Педагогика и психология», «Культура речи». В свою очередь «Профессиональная этика и этикет» является основой для изучения последующих дисциплин, таких как «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме».

3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Знать:

- основные этические нормы;
- важнейшие этические аспекты предпринимательской и управленческой деятельности;
- основные требования современного делового этикета;
- особенности профессиональной этики и этикета в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Уметь:

- применять основные правила профессиональной этики и делового этикета на практике.

Получить или закрепить навыки:

- делового общения с учетом национальных особенностей.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 120 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
				лекц.	семина.	сам.	
1	Этические принципы и нормы в деловых отношениях	6	1	2	-	-	Тест
2	История и принципы делового этикета	6	2	2	-	-	Тест
3	Правила приветствия и представления в деловой сфере	6	3	2	2	4	Выборочный опрос, разбор практических ситуаций
4	Визитная карточка в деловой сфере	6	4	2	2	4	Выборочный опрос, тест
5	Одежда и внешний вид делового человека	6	5	2	2	-	Выборочный опрос, тест
6	Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению	6	6	2	4	-	Выборочный опрос, тест
7	Критика в деловой сфере и ее этические аспекты	6	7	2	2	-	Выборочный опрос, разбор практических ситуаций
8	Этика делового телефонного разговора	6	8	2	2	4	Выборочный опрос, разбор практических ситуаций
9	Этика деловых отношений мужчины и женщины	6	8	2	-	-	Выборочный опрос
10	Письменное деловое общение	6	10	2	2	-	Выборочный опрос
11	Нормы делового этикета для выставок и ярмарок	6	11	2	2	4	Выборочный опрос
12	Деловые приемы	6	12	2	2	-	Выборочный опрос
13	Презентация и нормы делового этикета	6	13	2	2	-	Выборочный опрос
14	Сувениры и подарки в деловой сфере	6	14	2	2	-	Выборочный опрос
15	Конфликты в сфере социально-культурного сервиса и туризма и пути их решения	6	15	2		6	Выборочный опрос, разбор практических ситуаций
16	Механизм внедрения этических норм в современные деловые отношения	6	16	1	2	4	Выборочный опрос
17	Национальные особенности	6	16	1	6	30	Доклад

	делового этикета						
	Всего			32	32	56	

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание лекций

Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях

Общее понятие этики как науки и явления духовной культуры. История развития этики. Этика общечеловеческая и этика общепрофессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Предмет, задачи и функции профессиональной этики. Этическая регламентация профессиональной деятельности и основные категории профессиональной этики. Профессиональные этические отношения, этическое сознание, этические действия и долг специалиста. Профессиональная культура и мораль. Профессионализм как нравственная черта личности. Виды профессиональной этики. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Современные представления о должном поведении врача, юриста, бизнесмена, менеджера, секретаря-референта, музейного работника, работников сервиса, социальных работников. Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек.

Тема 2. История и принципы делового этикета

Общее понятие этикета. История развития и принципы делового этикета. Основные отличия современных принципов от ранее существовавших. Формы регулирования поведения человека в современном обществе. Связь традиций, обычаев, привычек, правовых норм и норм делового этикета. Виды делового этикета.

Тема 3. Правила приветствия и представления в деловой сфере

Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия. Правила приветствия в деловой сфере. Представление и титулирование в деловой сфере; виды титулов: титулы, связанные с занимаемой должностью, титулы, связанные с научными званиями и т. д. Основные тенденции изменения в современной процедуре приветствия, представления и титулирования.

Тема 4. Визитная карточка в деловой сфере

Назначение. Функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек.

Тема 5. Одежда и внешний вид делового человека

Основные требования к внешнему виду и одежде современного делового мужчины. Одежда для деловых приемов. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать.

Особенности женской деловой одежды. Требования к цвету, фасону, фактуре материала женской деловой одежды и обуви. Одежда для деловых приемов. Роль прически, украшений, макияжа во внешнем облике деловой женщины.

Тема 6. Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению

Способы организации рабочих мест в служебном помещении. Требования делового этикета к кабинету руководителя. Рабочее место рядового сотрудника. Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на деловые отношения между сотрудниками и клиентами.

Тема 7. Критика в деловой сфере и ее этические аспекты

Функции критики как обязательной составляющей служебной деятельности. Этические требования к критике. Этические рекомендации: а) для критикующего, б) для критикуемого. Зависимость результативности критики от степени ее этичности.

Тема 8. Этика делового телефонного разговора

Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Что можно и что нельзя говорить по телефону. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета. Мобильный этикет.

Тема 9. Этика деловых отношений мужчины и женщины

Проявление психологических особенностей пола в повседневной служебной деятельности. Учет генетической ориентированности мужчин и женщин при формировании эффективных деловых отношений. Роль мужчин и женщин в возникновении конфликтов в коллективе.

Тема 10. Письменное деловое общение

Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму-уведомлению и т. д. Обмен деловой информацией по факсу.

Тема 11. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок

Роль и место выставок и ярмарок в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Задачи выставок и ярмарок. Требования делового этикета, предъявляемые к фирме-организатору и фирмам-участницам выставок и ярмарок. Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок. Формы и виды деловых отношений, складывающихся на выставках (ярмарках). Основная мораль подобных мероприятий.

Тема 12. Деловые приемы

Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашений и ответа на них. Требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола и сервировка, рассадка гостей и т. д.). Деловой застольный этикет: поведение за столом, беседа за столом, правила в употреблении блюд и напитков.

Тема 13. Презентация и нормы делового этикета

Цели и задачи презентации в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Ее виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей презентацию, и для приглашенных. Рекомендации выступающему на презентации. Возможные ошибки в проведении презентации.

Тема 14. Сувениры и подарки в деловой сфере

Назначение подарков и сувениров в современной деловой практике. Подарки руководителям, сотрудникам, зарубежным партнерам. Правила делового этикета, действующие при вручении и получении подарков. Особенности подарков и сувениров в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Тема 15. Конфликты в сфере социально-культурного сервиса и туризма и пути их решения

Понятие конфликта. Типология конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Конфликты между личностью и организацией. Конфликты горизонтальные, вертикальные, смешанные. Конструктивные и деструктивные конфликты. Субъективные и объективные конфликты.

Источники, причины и поводы конфликтов. Коммуникативные конфликты и их последствия. Конфликты и трудности коммуникации. Ошибки, разрушающие общение. Факторы, влияющие на общение. Барьеры общения. Коммуникативные просчеты. Структура конфликта, стадии его протекания.

Стратегия поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество. Факторы, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Этапы разрешения конфликтных ситуаций. Профилактика конфликтов.

Понятие конфликтной личности. Типы трудных людей и модели поведения в общении с ними.

Нравственно-психологические основы выхода из конфликтных ситуаций.

Тема 16. Механизм внедрения этических норм в современные деловые отношения

Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы, тренинги, семинары и т. д. Особая роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений. Туристский этический кодекс.

Тема 17. Национальные особенности делового этикета

Особенности делового общения и этикета у разных народов. Значение религиозного фактора. Проблема поведения туриста за рубежом: основные правила поведения туриста в гостинице, самолете, поезде, на деловых встречах и т.д.

5.2 Планы семинарских занятий

Тема 1. Практическое занятие «Правила приветствия и представления в деловой сфере»

Разбор практических ситуаций

Тема 2. Семинарское занятие «Визитная карточка в деловой сфере»

1. История визитной карточки.
2. Назначение и функции визитной карточки.
3. Требования к оформлению визитных карточек.
4. Виды визитных карточек.
5. Особенности вручения и использования визитных карточек.

Тема 3. Семинарское занятие «Одежда и внешний вид делового человека»

1. Внешний вид и одежда как одни из элементов формирования имиджа делового человека.
2. Основные требования к внешнему виду и одежде делового мужчины.
3. Основные требования к внешнему виду и одежде деловой женщины.

Тема 4. Практическое занятие «Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению»

1. Посещение офиса туристской фирмы. Анализ положительных и отрицательных моментов в организации рабочих мест.
2. Конкурс на лучшую работу «Мой офис».

Тема 5. Практическое занятие «Критика в деловой сфере и ее этические аспекты»

Разбор практических ситуаций.

Тема 6. Практическое занятие «Этика делового телефонного разговора»

Разбор практических ситуаций.

Тема 7. Семинарское занятие «Письменное деловое общение»

1. Формы и виды письменного делового общения.
2. Роль письменного делового общения в социально-культурном сервисе и туризме.
3. Требования профессионального этикета к деловым письмам.
4. Особенности обмена деловой информацией по факсу.

Тема 8. Семинарское занятие «Нормы делового этикета для выставок и ярмарок»

1. Роль и место выставок и ярмарок в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

2. Требования делового этикета, предъявляемые к фирме-организатору и фирмам-участницам выставок и ярмарок.
3. Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок.
4. Особенности организации и проведения выставок для продвижения новых турпродуктов.

Тема 9. Практическое занятие «Застольный этикет»

Разбор практических ситуаций.

Тема 10. Семинарское занятие «Презентация и нормы делового этикета»

1. Цели и задачи презентации в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Виды презентации.
2. Содержание презентации, методы ее проведения.
3. Требования делового этикета для фирмы, организующей презентации, и для приглашенных.

Тема 11. Практическое занятие «Сувениры и подарки в деловой сфере»

Разбор практических ситуаций.

Тема 12. Практическое занятие «Конфликты в сфере социально-культурного сервиса и туризма и пути их решения»

Разбор практических ситуаций.

Тема 13. Семинарское занятие «Механизм внедрения этических норм в современные деловые отношения»

1. Механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы.
2. Всемирный кодекс туристской этики.

Тема 14. Национальные особенности делового этикета

Особенности делового общения и этикета в разных странах (доклады студентов).

6.САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в часах
	Правила приветствия и представления в деловой сфере	Изучение дополнительной литературы по национальным особенностям приветствия и представления	4
	Визитная карточка в деловой сфере	Изучение дополнительной литературы по национальным особенностям в оформлении и использовании визитных карточек.	4
	Этика делового телефонного разговора	Подготовка к практическому занятию с использованием учебной и дополнительной литературы	4
	Нормы делового этикета для выставок и ярмарок	Подготовка к практическому занятию с использованием учебной и дополнительной литературы	4
	Конфликты в сфере социально-культурного сервиса и туризма и пути их решения	Подготовка к практическому занятию с использованием учебной и дополнительной литературы	6
	Механизм внедрения этических норм в современные деловые отношения	Подготовка к практическому занятию с использованием учебной и дополнительной литературы	4
	Национальные особенности делового этикета	Подготовка докладов по национальным особенностям делового этикета	30
ИТОГО			56

7.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Наилучшей гарантией глубокого и прочного усвоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является заинтересованность студентов в приобретении знаний. Поэтому для поддержания интереса студентов к изучению особенностей развития мировой экономики необходимо использовать различные образовательные технологии и задействовать все атрибуты процесса научного познания.

При чтении лекций по данной дисциплине используются мультимедийные средства в программе **Power Point** (часть лекционного материала курса представлена в виде презентаций).

При проведении семинарских занятий можно использовать либо «Мозговой штурм», либо «Метод Дельфи», кроме того возможно проведение круглого стола по конкретной проблеме, эти методы направлены на вовлечение всех студентов в решении конкретных задач. В процессе обучения предусматривается широкое использование таких активных и интерактивных форм проведения занятий, как деловые и ролевые игры, тренингов по приветствию иностранных гостей и проведению с ними переговоров, разбор конкретных ситуаций в сфере международной коммерческой практики, внеаудиторную работу студентов.

Студентам рекомендуется использовать мультимедийные средства в программе **Power Point** при подготовке индивидуальных заданий.

8.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ

ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

8.1 Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости студентов при изучении дисциплины «Профессиональная этика и этикет» осуществляется посредством проводимых опросов по вопросам, предусмотренным в плане семинарских занятий и решения тестовых заданий..

8.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация успеваемости студентов по изучению дисциплины «Профессиональная этика и этикет» осуществляется посредством выставления среднего балла, набранного в рамках текущего контроля, а также посредством решения контрольных тестов. В случае пропуска занятий студентами по неуважительной причине, в ведомости проставляется отметка «не аттестован».

8.3 Итоговый контроль освоения дисциплины

Формой итогового контроля освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является экзамен.

Основные показатели оценки знаний студентов по итогам освоения дисциплины:

Оценка “*отлично*” ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа студент должен свободно владеть материалом, оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников, без затруднений отвечать на дополнительные вопросы.

Оценка “*хорошо*” ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в системе в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем. При изложении студент должен знать существенные признаки изученного, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

Оценка “*удовлетворительно*” ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно - следственных связей и формулировки выводов.

Оценка “*неудовлетворительно*” ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

ПРИМЕРНЫЕ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

1. Общее понятие этики и история ее развития.
2. Сущность и содержание профессиональной этики.
3. Принципы профессиональной этики.
4. Деловой этикет: история и составляющие.
5. Общие требования делового этикета.
6. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
7. Национальные особенности приветствия и представления.
8. Особенности приветствия и представления в КНР.

9. Визитная карточка: история, роль и функции в деловой жизни, виды визитных карточек.
10. Национальные особенности в оформлении и использовании визитных карточек.
11. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
12. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
13. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
14. Деловой этикет и служебное помещение.
15. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
16. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
17. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
18. Этические аспекты критики.
19. Конфликты в сфере социально-культурного сервиса и туризма и пути их решения согласно этическим нормам.
20. Правила этикета при посещении театра.
21. Нормы делового этикета на выставках и ярмарках.
22. Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок.
23. Особенности организации и проведения выставок для продвижения новых турпродуктов.
24. Деловые приемы: цель. Требования делового этикета к их организации и проведению.
25. Поведение за столом во время деловых приемов.
26. Сувениры и подарки в деловой сфере.
27. Роль презентаций в социально-культурном сервисе и туризме, виды презентаций.
28. Требования делового этикета к проведению презентаций.
29. Этика делового телефонного разговора.
30. Мобильный этикет.
31. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
32. Всемирный кодекс туристской этики.
33. Этикет туриста, путешественника.
34. Особенности делового общения и этикета у разных народов. Значение религиозного фактора.
35. Особенности делового общения и этикета в Китае.
36. Особенности делового общения и этикета на Ближнем Востоке.
37. Особенности делового общения и этикета в европейских странах.
38. Основные проблемы поведения туриста за рубежом.
39. Этические нормы и ценности туристической фирмы.
40. Основные правовые и этические нормы при разработке новых туристических маршрутов, туров, туристических услуг.

9.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

№ п/п	Автор, название
1	Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2	Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3	Латов Н. А. Этикет поведения делового человека. Курс лекций - М.: Российский университет дружбы народов, 2008.- 209 с. (ЭБС университетская библиотека)

	ONLINE)
4	Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие - М.: Юнити-Дана, 2008.- 432 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

Дополнительная литература:

№ п/п	Автор, название
1	Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт. - сост. И. Н. Кузнецов, 2009. - 528 с.
2	Шеламова, Г. М. Этикет делового общения [Текст] : учеб. пособие: доп. Мин. обр. РФ / Г. М. Шеламова, 2005. - 189 с.
3	Бажанов, Е. П. Съедобные драконы. Тайны китайской кухни [Текст] / Е. П. Бажанов, 2008. - 126 с.
4	Алехина, И. Имидж и этикет в бизнесе [Текст] / И. Алехина, 2005. - 112 с.
5	Богучарский Е. М. Мусульманский этикет - М.: РИПОЛ классик, 2010.- 272 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
6	Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
7	Ниссен В. Ю. Русский речевой этикет. Учебное пособие - М.: Флинта, 2011.- 41 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

Периодические издания:

1. Государственная власть и местное самоуправление.
2. Государственная служба.
3. Журнал практического психолога.
4. Международная экономика.
5. Менеджмент в России и за рубежом.
6. Психология для руководителя.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	http://www.biblioclub.ru	ЭБС университетская библиотека ONLINE
2	Консультант +	Справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.
3	www.etiquett.ru	Информационный сайт «Всё об этикете»
4	etiket.net.ru	Словарь по этикету
5	www.academy-go.ru/Site/EconomEtica/EconomEtica.shtml	Экономическая этика
6	www.megakm.ru/eticet/	Энциклопедия этикета

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины должно включать: аудитории, оборудованные стационарными мультимедийными средствами, компьютером с лицензионным программным обеспечением (в том числе справочными правовыми системами «Консультант Плюс», «Гарант»), офисное оборудование для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала.

2.КРАТКОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ ПРОГРАММНОГО МАТЕРИАЛА (ПЛАН КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ)

Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях

Общее понятие этики как науки и явления духовной культуры. История развития этики. Этика общечеловеческая и этика общепрофессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Предмет, задачи и функции профессиональной этики. Этическая регламентация профессиональной деятельности и основные категории профессиональной этики. Профессиональные этические отношения, этическое сознание, этические действия и долг специалиста. Профессиональная культура и мораль. Профессионализм как нравственная черта личности. Виды профессиональной этики. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Современные представления о должном поведении врача, юриста, бизнесмена, менеджера, секретаря-референта, музейного работника, работников сервиса, социальных работников. Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек.

Тема 2. История и принципы делового этикета

Общее понятие этикета. История развития и принципы делового этикета. Основные отличия современных принципов от ранее существовавших. Формы регулирования поведения человека в современном обществе. Связь традиций, обычаев, привычек, правовых норм и норм делового этикета. Виды делового этикета.

Тема 3. Правила приветствия и представления в деловой сфере

Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия. Правила приветствия в деловой сфере. Представление и титулирование в деловой сфере; виды титулов: титулы, связанные с занимаемой должностью, титулы, связанные с научными званиями и т. д. Основные тенденции изменения в современной процедуре приветствия, представления и титулирования.

Тема 4. Визитная карточка в деловой сфере

Назначение. Функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек.

Тема 5. Одежда и внешний вид делового человека

Основные требования к внешнему виду и одежде современного делового мужчины. Одежда для деловых приемов. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать.

Особенности женской деловой одежды. Требования к цвету, фасону, фактуре материала женской деловой одежды и обуви. Одежда для деловых приемов. Роль прически, украшений, макияжа во внешнем облике деловой женщины.

Тема 6. Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению

Способы организации рабочих мест в служебном помещении. Требования делового этикета к кабинету руководителя. Рабочее место рядового сотрудника. Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на деловые отношения между сотрудниками и клиентами.

Тема 7. Критика в деловой сфере и ее этические аспекты

Функции критики как обязательной составляющей служебной деятельности. Этические требования к критике. Этические рекомендации: а) для критикующего, б) для критикуемого. Зависимость результативности критики от степени ее этичности.

Тема 8. Этика делового телефонного разговора

Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Что можно и что нельзя говорить по телефону. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета. Мобильный этикет.

Тема 9. Этика деловых отношений мужчины и женщины

Проявление психологических особенностей пола в повседневной служебной деятельности. Учет генетической ориентированности мужчин и женщин при формировании эффективных деловых отношений. Роль мужчин и женщин в возникновении конфликтов в коллективе.

Тема 10. Письменное деловое общение

Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму-уведомлению и т. д. Обмен деловой информацией по факсу.

Тема 11. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок

Роль и место выставок и ярмарок в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Задачи выставок и ярмарок. Требования делового этикета, предъявляемые к фирме-организатору и фирмам-участницам выставок и ярмарок. Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок. Формы и виды деловых отношений, складывающихся на выставках (ярмарках). Основная мораль подобных мероприятий.

Тема 12. Деловые приемы

Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашений и ответа на них. Требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола и сервировка, рассадка гостей и т. д.). Деловой застольный этикет: поведение за столом, беседа за столом, правила в употреблении блюд и напитков.

Тема 13. Презентация и нормы делового этикета

Цели и задачи презентации в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Ее виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей презентации, и для приглашенных. Рекомендации выступающему на презентации. Возможные ошибки в проведении презентации.

Тема 14. Сувениры и подарки в деловой сфере

Назначение подарков и сувениров в современной деловой практике. Подарки руководителям, сотрудникам, зарубежным партнерам. Правила делового этикета, действующие при вручении и получении подарков. Особенности подарков и сувениров в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Тема 15. Конфликты в сфере социально-культурного сервиса и туризма и пути их решения

Понятие конфликта. Типология конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Конфликты между личностью и организацией. Конфликты горизонтальные, вертикальные, смешанные. Конструктивные и деструктивные конфликты. Субъективные и объективные конфликты.

Источники, причины и поводы конфликтов. Коммуникативные конфликты и их последствия. Конфликты и трудности коммуникации. Ошибки, разрушающие общение. Факторы, влияющие на общение. Барьеры общения. Коммуникативные просчеты. Структура конфликта, стадии его протекания.

Стратегия поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество. Факторы, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Этапы разрешения конфликтных ситуаций. Профилактика конфликтов.

Понятие конфликтной личности. Типы трудных людей и модели поведения в общении с ними.

Нравственно-психологические основы выхода из конфликтных ситуаций.

Тема 16. Механизм внедрения этических норм в современные деловые отношения

Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы, тренинги, семинары и т. д. Особая роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений. Туристский этический кодекс.

Тема 17. Национальные особенности делового этикета

Особенности делового общения и этикета у разных народов. Значение религиозного фактора. Проблема поведения туриста за рубежом: основные правила поведения туриста в гостинице, самолете, поезде, на деловых встречах и т.д.

Литература, используемая при подготовке лекционного курса:

Основная литература:

№ п/п	Автор, название
1	Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2	Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3	Латов Н. А. Этикет поведения делового человека. Курс лекций - М.: Российский университет дружбы народов, 2008.- 209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
4	Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие - М.: Юнити-Дана, 2008.- 432 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

Дополнительная литература:

№ п/п	Автор, название
1	Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт. - сост. И. Н. Кузнецов, 2009. - 528 с.

2	Шеламова, Г. М. Этикет делового общения [Текст] : учеб. пособие: доп. Мин. обр. РФ / Г. М. Шеламова, 2005. - 189 с.
3	Бажанов, Е. П. Съедобные драконы. Тайны китайской кухни [Текст] / Е. П. Бажанов, 2008. - 126 с.
4	Алехина, И. Имидж и этикет в бизнесе [Текст] / И. Алехина, 2005. - 112 с.
5	Богучарский Е. М. Мусульманский этикет - М.: РИПОЛ классик, 2010.- 272 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
6	Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
7	Ниссен В. Ю. Русский речевой этикет. Учебное пособие - М.: Флинта, 2011.- 41 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

3.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Общими целевыми ориентациями изучения учебной дисциплины являются: вооружение студентов прочными знаниями основных норм и требований профессиональной этики и современного делового этикета специалиста сферы социально-культурного сервиса и туризма, а также выработка у студентов практических навыков делового общения.

Освоение содержания учебной дисциплины предусматривает последовательное изучение от общего к частному, от общих норм делового общения к особенностям профессиональной этики и этикета в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Логика преподавания дисциплины предполагает последовательное освоение основных норм делового общения с учетом национальных особенностей.

Преподавание учебной дисциплины базируется на международном и российском опыте в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Внутренняя структура дисциплины рассчитана на уяснение обучаемыми основных норм профессиональной этики и этикета в сфере социально-культурного сервиса и туризма в соответствии с рекомендациями государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм».

3.1.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Практические занятия по дисциплине проводятся в 2 формах: в виде семинарских занятий (в виде устных ответов на заранее запланированные вопросы) и в виде ролевых игр с разбором конкретных практических ситуаций. Практические ситуации студенты готовят самостоятельно на основе изученного лекционного материала, учебной и дополнительной литературы, а затем обыгрываются в аудитории с разбором каждой конкретной ситуации.

Содержание семинарских (практических) занятий по темам

Тема 1. Практическое занятие «Правила приветствия и представления в деловой сфере»

Разбор практических ситуаций

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
4. Ниссен В. Ю. Русский речевой этикет. Учебное пособие - М.: Флинта, 2011.- 41 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
5. Богучарский Е. М. Мусульманский этикет - М.: РИПОЛ классик, 2010.- 272 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
6. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт. - сост. И. Н. Кузнецов, 2009. - 528 с.

Тема 2. Семинарское занятие «Визитная карточка в деловой сфере»

1. История визитной карточки.
2. Назначение и функции визитной карточки.
3. Требования к оформлению визитных карточек.
4. Виды визитных карточек.
5. Особенности вручения и использования визитных карточек.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт. - сост. И. Н. Кузнецов, 2009. - 528 с.
4. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

Тема 3. Семинарское занятие «Одежда и внешний вид делового человека»

1. Внешний вид и одежда как одни из элементов формирования имиджа делового человека.
2. Основные требования к внешнему виду и одежде делового мужчины.
3. Основные требования к внешнему виду и одежде деловой женщины.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.

3. Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
4. Богучарский Е. М. Мусульманский этикет - М.: РИПОЛ классик, 2010.- 272 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

Тема 4. Практическое занятие «Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению»

1. Посещение офиса туристской фирмы. Анализ положительных и отрицательных моментов в организации рабочих мест.
2. Конкурс на лучшую работу «Мой офис».

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.

Тема 5. Практическое занятие «Критика в деловой сфере и ее этические аспекты»

Разбор практических ситуаций.

Рекомендуемая литература:

1. Латов Н. А. Этикет поведения делового человека. Курс лекций - М.: Российский университет дружбы народов, 2008.- 209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
3. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
4. Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
5. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт. - сост. И. Н. Кузнецов, 2009. - 528 с.
6. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

Тема 6. Практическое занятие «Этика делового телефонного разговора»

Разбор практических ситуаций.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
4. Ниссен В. Ю. Русский речевой этикет. Учебное пособие - М.: Флинта, 2011.- 41 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

Тема 7. Семинарское занятие «Письменное деловое общение»

1. Формы и виды письменного делового общения.
2. Роль письменного делового общения в социально-культурном сервисе и туризме.
3. Требования профессионального этикета к деловым письмам.
4. Особенности обмена деловой информацией по факсу.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

Тема 8. Семинарское занятие «Нормы делового этикета для выставок и ярмарок»

1. Роль и место выставок и ярмарок в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
2. Требования делового этикета, предъявляемые к фирме-организатору и фирмам-участницам выставок и ярмарок.
3. Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок.
4. Особенности организации и проведения выставок для продвижения новых турпродуктов.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

Тема 9. Практическое занятие «Застольный этикет»

Разбор практических ситуаций.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Бажанов, Е. П. Съедобные драконы. Тайны китайской кухни [Текст] / Е. П. Бажанов, 2008. - 126 с.
3. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
4. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

Тема 10. Семинарское занятие «Презентация и нормы делового этикета»

1. Цели и задачи презентации в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Виды презентации.
2. Содержание презентации, методы ее проведения.
3. Требования делового этикета для фирмы, организующей презентации, и для приглашенных.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
4. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

Тема 11. Практическое занятие «Сувениры и подарки в деловой сфере»

Разбор практических ситуаций.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

4. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт. - сост. И. Н. Кузнецов, 2009. - 528 с.
5. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

Тема 12. Практическое занятие «Конфликты в сфере социально-культурного сервиса и туризма и пути их решения»

Разбор практических ситуаций.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
4. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт. - сост. И. Н. Кузнецов, 2009. - 528 с.
5. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

Тема 13. Семинарское занятие «Механизм внедрения этических норм в современные деловые отношения»

1. Механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы.
2. Всемирный кодекс туристской этики.

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
4. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт. - сост. И. Н. Кузнецов, 2009. - 528 с.
5. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

Тема 14. Национальные особенности делового этикета

Особенности делового общения и этикета в разных странах (доклады студентов).

Рекомендуемая литература:

1. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.-209 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

2. Квитшау, А. 100 важнейших правил бизнес-этикета [Текст] / А. Квитшау, Х. Таберниг, 2011. - 248 с.
3. Этика и психология деловых отношений. Хрестоматия - М.: Евразийский открытый институт, 2011.- 463 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
4. Ниссен В. Ю. Русский речевой этикет. Учебное пособие - М.: Флинта, 2011.- 41 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
5. Богучарский Е. М. Мусульманский этикет - М.: РИПОЛ классик, 2010.- 272 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
6. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт. - сост. И. Н. Кузнецов, 2009. - 528 с.
7. Информационный сайт «Все об этикете» - www.etiquett.ru
8. Энциклопедия этикета - www.megakm.ru/eticet/

3.2.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов по темам и распределению трудоемкости приведена в таблице.

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоемкость в часах
	Правила приветствия и представления в деловой сфере	Изучение дополнительной литературы по национальным особенностям приветствия и представления	4
	Визитная карточка в деловой сфере	Изучение дополнительной литературы по национальным особенностям в оформлении и использовании визитных карточек.	4
	Этика делового телефонного разговора	Подготовка к практическому занятию с использованием учебной и дополнительной литературы	4
	Нормы делового этикета для выставок и ярмарок	Подготовка к практическому занятию с использованием учебной и дополнительной литературы	4
	Конфликты в сфере социально-культурного сервиса и туризма и пути их решения	Подготовка к практическому занятию с использованием учебной и дополнительной литературы	6
	Механизм внедрения этических норм в современные деловые отношения	Подготовка к практическому занятию с использованием учебной и дополнительной литературы	4
	Национальные особенности делового этикета	Подготовка докладов по национальным особенностям делового этикета	30

Специфика социально-культурного сервиса и туризма требует не только знание основ деловой этики и этикета, но и их национальных особенностей в различных странах мира. Поэтому наибольший объем часов в самостоятельной работе делается именно на изучение национальных особенностей. При самостоятельной работе рекомендуется не только повторение лекционного материала, но и изучение дополнительной литературы.

Большая часть самостоятельной работы студентов отводится на подготовку докладов по национальным особенностям делового этикета (30ч.). Доклад готовится самостоятельно и оформляется в виде реферата, по желанию студента он может сопровождаться презентацией. Выбор страны осуществляется по усмотрению студента.

Реферат оформляется в соответствии со следующими требованиями:

1. Реферат выполняется на белой бумаге формата А4, текст работы излагается на одной стороне листа. Каждая страница оформляется со следующими полями: левое – 20 мм; верхнее – 20 мм; правое – 10 мм; нижнее – 20 мм.
2. Реферат должен иметь титульный лист, оформленный соответствующим образом.
3. Объем реферата должен составлять 10-15 страниц.
4. Все страницы реферата нумеруются арабскими цифрами по порядку от титульного листа до последнего без пропусков и повторений. Порядковый номер страницы ставится по центру внизу страницы.
5. Реферат должна обязательно содержать введение, основную часть, заключение, библиографический список.

При выполнении реферата необходимо показать знание основной учебной и дополнительной литературы, специфики основных требований профессиональной этики и этикета в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Положительно выполненный реферат допускается к защите. Если реферат не допускается к защите, то студент обязан его переделать в соответствии с замечаниями.

4. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

4.1. Текущий контроль (тестирование)

Текущий контроль успеваемости студентов при изучении дисциплины «Профессиональная этика и этикет» осуществляется посредством проводимых опросов по вопросам, предусмотренным в плане семинарских занятий и решения тестовых заданий.

**Промежуточный тест по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»
для специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»**

Вариант № 1

1. Каков эталон длительности делового разговора по телефону?

- А) 1-3 минуты
- Б) 7-10 минут
- В) 3-5 минут
- Г) Длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

2. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как

- А) Медленный, внятный, четкий
- Б) Средневысокий
- В) Средний
- Г) Все ответы неверны

3. Приемлемые аксессуары для деловой женщины:

- А) Ожерелье, серьги, не более двух колец, часы
- Б) Кулон, браслет, кольцо
- В) Для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения
- Г) Обручальное кольцо, серьги, часы

4. Наиболее торжественный прием – это:

- А) Деловой обед
- Б) Фуршет
- В) Деловой ужин
- Г) Шведский стол

5. Стандартный размер персональной деловой визитной карточки:

- А) 50 x 90 мм
- Б) 50 x 75 мм
- В) 50 x 95 мм
- Г) Все ответы неверны

6. Габитарный имидж представляют:

- А) Одежда, квартира, машина
- Б) Внешний вид и стиль одежды
- В) Мимика, жесты, телодвижения
- Г) Лексика, избираемая в ситуациях делового общения

7. Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения?

- А) Это недопустимо.
- Б) В зависимости от времени, необходимого для поиска информации.
- В) Не более 3 минут
- Г) Не более 1 минуты

8. После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?

- А) После первого звонка
- Б) После третьего
- В) Сразу.
- Г) После пятого.

9. После какого звонка включается автоответчик в ситуациях делового общения?

- А) После четвертого
- Б) После второго
- В) Не имеет принципиального значения
- Г) Все ответы неверны

10. Где следует размещать бейдж?

- А) На левой стороне груди
- Б) На правой стороне груди
- В) На шее
- Г) Все ответы неверны

11. Реакция делового человека на комплимент - это:

- А) Ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу
- Б) Ответный комплимент
- В) Благодарность
- Г) Молчание

12. Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:

- А) Рукопожатие
- Б) Похлопывание
- В) Поцелуй
- Г) Все ответы неверны

13. Для соискания работы за рубежом ключевым документом является:

- А) CV
- Б) Резюме
- В) Аппликационное письмо
- Г) Все вышеперечисленное

14. Наиболее распространенный формат резюме – это:

- А) Комбинированный
- Б) Обратный хронологический
- В) Функциональный
- Г) Изысканный

15. Во время телефонного разговора в кабинет делового человека заходит посетитель. Какова реакция делового человека?

- А) Прервать телефонный разговор и обсудить проблему посетителя
- Б) Попросить посетителя выйти и завершить разговор
- В) Попросить посетителя присесть и завершить разговор
- Г) Не следует вести телефонные разговоры в часы приема

16. Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:

- А) Корпоративная
- Б) Визитная карточка для коротких встреч и переговоров
- В) Бейдж
- Г) Персональная деловая визитная карточка

17. Проксемика – это наука, изучающая:

- А) Жесты и телодвижения
- Б) Мимику
- В) Ориентацию и дистанцию
- Г) Все вышеперечисленное

18. На чьем столе должен располагаться единственный в кабинете телефон?

- А) На столе младшего по возрасту
- Б) На столе младшего по должности
- В) На столе старшего по должности
- Г) Не имеет принципиального значения

19. Где размещается салфетка по окончании приема пищи?

- А) На стуле
- Б) Слева от тарелки
- В) Справа от тарелки
- Г) Перед тарелкой.

20. Время проведения чаепития в деловом мире:

- А) Не имеет принципиального значения
- Б) 5 часов пополудни
- В) 4 часа пополудни
- Г) Чаепитие совмещается с другим приемом пищи

21. RSVP – это:

- А) Просьба ответить
- Б) Просьба перезвонить
- В) Поздравление с Новым Годом
- Г) Напоминание о назначенной встрече

22. Длина юбки деловой женщины:

- А) До колена
- Б) Выше колена
- В) До щиколоток
- Г) Зависит от стиля костюма

23. Где находится почетное место в автомобиле?

- А) Рядом с водителем.
- Б) На заднем сидении
- В) Почетный гость размещается в автомобиле произвольно
- Г) Все ответы неверны

24. Направление движения глаз при деловом контакте:

- А) На лоб собеседника
- Б) В глаза собеседнику
- В) В сторону
- Г) Все ответы неверны

25. Как следует складывать бумагу при деловой переписке?

- А) В 4 раза
- Б) В 2 раза
- В) Не следует складывать письма
- Г) Все ответы неверны.

Промежуточный тест
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»
для специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»

Вариант № 2

Задание 1. Выберите верные варианты ответов.

1. Кто впервые ввел в научную литературу термин «этика»:
1. Аристотель 2. Конфуций 3. Эратосфен 4. Петр 1 5. Людовик 14
2. Кому принадлежит данное высказывание: «Хорошими манерами обладает тот, кто наименьшее количество людей ставит в неловкое положение».
1. Д. Свифт 2. И. Гете 3. М. Сервантес 4. Ф. Бэкон 5. Г. Спенсер
3. Укажите ошибку в правилах представления:
Первым представляют:
 - мужчину – женщине;
 - младшего по возрасту - старшему по возрасту;
 - имеющего более высокий должностной статус - имеющему более низкий должностной статус;
 - одного сотрудника группе – сотрудников.
4. «Доброе утро!» принято говорить:
 - 1) с 6 до 8 часов утра;
 - 2) с 8 до 10 часов утра;
 - 3) с 6 до 12 часов утра;
 - 4) с 8 до 11 часов утра.
5. Укажите ошибку среди утверждений, характеризующих мужской деловой костюм:
 - А) Длина рукава пиджака – до запястья;
 - Б) Длина полы пиджака – до первой фаланги большого пальца опущенной вниз руки;
 - В) Чем шире лацканы пиджака, тем шире галстук;
 - Г) Воротник пиджака должен быть на сантиметр-полтора выше воротника рубашки;
 - Д) Брюки должны спереди чуть спускаться на обувь, а сзади доходить до середины каблука.
6. В деловой сфере женщине не принято дарить:
 - А) цветы;
 - Б) крепкие спиртные напитки;
 - В) авторучки.
7. Укажите 2 верных утверждения:
 - А) Обратная сторона визитной карточки не должна содержать никакой информации.
 - Б) Деловая визитная карточка должна обязательно быть оформлена рамкой.
 - В) Размер визитной карточки у женщин, как правило, меньше чем у мужчин.
 - Г) Если представитель фирмы не заинтересован в дальнейшем сотрудничестве, он не обязан вручать визитную карточку в ответ на полученную.
8. Укажите неверное утверждение:
 - А) Телефонный разговор должен начать тот, кому позвонили.
 - Б) Любая критика должна начинаться с похвалы.
 - В) Внешний вид менеджера турфирмы ни имеет, ни какого значения в процессе делового общения.
9. Что не принято дарить зарубежным партнерам:
 1. русскую матрешку 2. картину 3. часы 4. хохломскую роспись 5. черную икру
10. На визитной карточке более крупным шрифтом выделяется:
 - а) должность б) фамилия в) реквизиты

Задание 2. Напротив каждого утверждения впишите слова «да» или «нет»:

1. При рукопожатии первым руку протягивает младший по должности. _____
2. На семейной визитной карточке имя жены ставится перед именем мужа. _____

3. Женский деловой костюм может быть любого цвета. _____
4. Белое вино наливают на 3/4, а красное на 2/3 бокала. _____
5. Хлеб со стола принято брать только вилкой. _____
6. По правилам застольного этикета принято разрезать сразу весь кусок мяса на мелкие части. _____
7. Сыр берут с общего блюда руками. _____
8. Конфеты не следует есть прямо из коробки, сначала ее необходимо положить себе на тарелку. _____
9. В приглашении на деловой прием не ставятся дата отправления и подпись. _____
10. Не следует располагать рабочее место спиной к двери или окну. _____
11. Более свободную атмосферу при проведении деловых переговоров создает узкий прямоугольный стол. _____
12. Телефон лучше всего располагать в центральной части рабочего стола. _____
13. В рабочем кабинете необходима зона отдыха. _____
14. Не рекомендуется в офисах размещать большие растения. _____
15. Цветовая гамма рабочего кабинета может быть любых цветов. _____

Задание 3. Заполните пробелы

1. Продолжите определение:

Этикет – это

2. Продолжите высказывание:

Для формирования положительного имиджа деловому человеку необходимо как минимум иметь: 1 _____

- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

3. Какими качествами, по Вашему мнению, должен обладать групповод:

Задание 4. Сотрудники фирмы поручили Вам выбрать подарок в честь юбилея руководителя вашей фирмы. Предложите свой вариант подарка и напишите слова сопровождения к нему.

Характеристика руководителя.

Интеллигентный мужчина тридцати восьми лет. Требователен к себе и подчиненным. Пунктуален. Педант. Женат. Не курит. Равнодушен к спиртным напиткам. Коллекционирует часы. Увлекается теннисом. Любит путешествовать и работать на своем дачном участке.

4.2 Итоговый контроль знаний

Формой итогового контроля освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является экзамен.

ПРИМЕРНЫЕ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

1. Общее понятие этики и история ее развития.
2. Сущность и содержание профессиональной этики.
3. Принципы профессиональной этики.
4. Деловой этикет: история и составляющие.
5. Общие требования делового этикета.
6. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
7. Национальные особенности приветствия и представления.
8. Особенности приветствия и представления в КНР.
9. Визитная карточка: история, роль и функции в деловой жизни, виды визитных карточек.
10. Национальные особенности в оформлении и использовании визитных карточек.
11. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
12. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
13. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
14. Деловой этикет и служебное помещение.
15. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
16. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
17. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
18. Этические аспекты критики.
19. Конфликты в сфере социально-культурного сервиса и туризма и пути их решения согласно этическим нормам.
20. Правила этикета при посещении театра.
21. Нормы делового этикета на выставках и ярмарках.
22. Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок.
23. Особенности организации и проведения выставок для продвижения новых турпродуктов.
24. Деловые приемы: цель. Требования делового этикета к их организации и проведению.
25. Поведение за столом во время деловых приемов.
26. Сувениры и подарки в деловой сфере.
27. Роль презентаций в социально-культурном сервисе и туризме, виды презентаций.
28. Требования делового этикета к проведению презентаций.
29. Этика делового телефонного разговора.
30. Мобильный этикет.
31. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
32. Всемирный кодекс туристской этики.
33. Этикет туриста, путешественника.
34. Особенности делового общения и этикета у разных народов. Значение религиозного фактора.
35. Особенности делового общения и этикета в Китае.
36. Особенности делового общения и этикета на Ближнем Востоке.
37. Особенности делового общения и этикета в европейских странах.
38. Основные проблемы поведения туриста за рубежом.
39. Этические нормы и ценности туристической фирмы.

40. Основные правовые и этические нормы при разработке новых туристических маршрутов, туров, туристических услуг.

5 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Формой итогового контроля освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является экзамен.

Оценка “*отлично*” ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа студент должен свободно владеть материалом, оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников, без затруднений отвечать на дополнительные вопросы.

Оценка “*хорошо*” ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в системе в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем. При изложении студент должен знать существенные признаки изученного, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

Оценка “*удовлетворительно*” ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно - следственных связей и формулировки выводов.

Оценка “*неудовлетворительно*” ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

6 ИНТЕРАКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

Перечень используемых технологий и методов с указанием тем занятий приведён в рабочей программе учебной дисциплины.