

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.П. Астафьева»  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

*Направление подготовки:*  
**43.03.01 Сервис**  
*профиль:*  
**Социально-культурный сервис**

*Квалификация (степень):*  
**бакалавр**

**очная форма обучения**

Красноярск 2016

Рабочая программа дисциплины составлена ассистентом кафедры экономики и управления Е.В. Малаховой

Обсуждена на заседании кафедры экономической теории и управления  
«15» июня 2016 года, протокол № 10

Заведующий кафедрой  
д.э.н., профессор, член-корр. РАО

А.Н. Фалалеев

Одобрено научно-методическим советом  
«20» июня 2016 года, протокол № 10

Председатель НМСС

О.В. Груздева

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Учебная программа дисциплины	5
2.1. Введение	7
2.2. Содержание теоретического курса дисциплины	10
2.3. Технологическая карта обучения дисциплине	13
2.4. Карта литературного обеспечения дисциплины	14
2.5. Технологическая карта рейтинга дисциплины	16
3. Методические рекомендации по усвоению дисциплины	18
3.1. Методические указания по самостоятельной работе	19
3.2. Методические указания по написанию эссе	19
3.3. Методические указания по написанию реферативного обзора	20
4. Контрольно-измерительные материалы	22
4.1. Примерные вопросы для самоконтроля	22
4.2. Примерные вопросы к зачету	24
4.3. Тестовые задания для проверки знаний	26
4.4. Примерный перечень тем практических занятий	29
5. Глоссарий по дисциплине	30

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа дисциплины (РПД) «Профессиональная этика и этикет» для студентов очной формы обучения по направлению 43.03.01 «Сервис», профиля «Социально-культурный сервис» состоит из следующих элементов:

**1. Учебной программы дисциплины**, структурно представленной содержанием программы, тематическим планом, технологической и литературной картами обучения дисциплине, а также технологической картой рейтинга учебных достижений студентов.

**2. Методическими рекомендациями** по усвоению дисциплины, позволяющими студенту оптимальным образом организовать процесс ее изучения.

**3. Контрольно-измерительными материалами** по дисциплине, представленными тестами, что позволяет углубить и расширить теоретический материал по изучаемым темам, а также вопросами к зачету, для эффективной организации контроля знаний студентов.

**4. Глоссария** включающего в себя основные термины и понятия по курсу учебной дисциплины.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева»  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Кафедра экономики и управления

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

*Направление подготовки:*  
**43.03.01 Сервис**  
*Профиль*  
**Социально-культурный сервис**  
*квалификация (степень):*  
**бакалавр**

Красноярск, 2015

**Лист согласования рабочей программы с другими дисциплинами  
направления и профиля  
на 2015/2016 учебный год**

Наименование дисциплин, изучение которых опирается на данную дисциплину	Кафедра	Предложения об изменениях в дидактических единицах, временной последовательности изучения и т.д.	Принятое решение (протокол №, дата) кафедрой, разработавшей программу

Заведующий кафедрой  
д.э.н., профессор, член-корр. РАО

А.Н. Фалалеев

Председатель НМСС

О.В. Груздева

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_

## ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к циклу общепрофессиональных дисциплин образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра сервиса по профилю «Социально-культурный сервис». Изучение основ данной дисциплины и получаемые при этом знания дополняются и углубляются при изучении студентами других учебных курсов в рамках основной образовательной программы подготовки специалиста по сервису.

**Цель преподавания дисциплины:** способствовать подготовке специалистов сферы социально-культурного сервиса, владеющих знаниями в области системы межличностного общения, профессиональной этики, принципов и правил делового этикета, обеспечивающих эффективное деловое и профессиональное общение в практической деятельности.

**Для достижения указанной цели решаются следующие профессиональные задачи:**

**организационно-управленческая деятельность:**

- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

**научно-исследовательская деятельность:**

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

**сервисная деятельность:**

- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

Технология процесса обучения по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» включает в себя прослушивание студентами курса лекций, работу на семинарских занятиях, выполнение заданий по самостоятельной работе и итоговую проверку знаний в виде зачета.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов). Изучение дисциплины предполагается в пятом семестре и включает в себя аудиторную (лекции, практические работы) и внеаудиторную (самостоятельную) работу студентов, завершающуюся зачетом.

Потенциал дисциплины в удовлетворении требований заказчиков к выпускникам в современных условиях состоит в успешной социализации за счет формирования общекультурных и профессиональных компетенций.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

***общекультурных компетенций (ОК):***

– способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

***общепрофессиональных компетенций (ОПК):***

– готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

***профессиональных компетенций (ПК):***

***сервисная деятельность:***

– готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

**В результате освоения дисциплины студент должен:**

***знать:***

– понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; (ОК-4)

– функциональную характеристику профессионального и делового общения; (ОК-4)

– основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров; (ОК-4)

– правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством; (ОК-4)

– основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения; (ПК-11).

– основные профессиональные качества специалиста по сервису; (ПК-11)

– понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий социально-культурного сервиса; (ПК-11).

– особенности этики и делового этикета в зарубежных странах (ОК-4).

***уметь:***

– использовать знаний и категории нормативной этики в своей профессии; (ПК-11).

– применять речевой этикет в различных формах; (ОПК-3)

– организовывать и проводить деловые встречи и переговоры; (ОПК-3)

– применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета (ПК-11).

***владеть:***

– культурой ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки; (ОПК-3)

– правилами поведения в общественных местах и учетом требований современного этикета; (ОПК-3)

- техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров; (ОПК-3)
- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; (ОПК-3)

## **2.2. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **МОДУЛЬ 1. Основные категории этики**

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

Этика как наука: ее предмет и назначение. Этика как нормативная наука. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, достоинство, честь, счастье и смысл жизни и т.п.

Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования. Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Этические аспекты профессиональной деятельности.

#### **Раздел 2. Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников**

Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек.

Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма и социально-культурного сервиса.

#### **Раздел 3. Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.**

Понятие этики бизнеса. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт. Корпоративные кодексы. Кодекс рекламной этики. Этические ценности работников в организации. Поведение сотрудников в организации. Факторы этического контроля за корпоративным поведением сотрудников. Стимулирование этического поведения в фирме. Стили управления. Личностные качества руководителя. Этико-психологические принципы управленческого общения.

### **Модуль 2. Профессиональный этикет**

#### **Раздел 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации**

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов.

Коэффициент конфликтности отношений. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов в латентной стадии. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

## **Раздел 5. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса**

Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Межличностная аттракция в официально-деловых контактах. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров.

Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Барьеры речи. Невербалистика - наука о неречевых средствах общения. Контекст общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории зоны делового общения.

## **Раздел 6. Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации**

Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры организации. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива. Эффективность работы в группе. Корпоративный этикет: понятие и основные принципы.

## **Модуль 3. Современный этикет**

### **Раздел 7. Этикет как социальное явление**

Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Этикет в эпоху средневековья. Этикет в Новое время. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект.

### **Раздел 8. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах**

Уличный этикет. Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви.

Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице. Спортивный этикет.

### **Раздел 9. Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения**

Официальные мероприятия в системе социально-культурного сервиса и туризма. Организация приемов и презентаций. Деловая и светская беседа. Телефонные разговоры. Мастерство публичных выступлений. Культура деловых споров и дискуссий. Искусство письма (деловая переписка). Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Деловой подарок. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания. Дипломатический протокол. Протокол деловой встречи. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.

## 2.3. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЕ

### «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

43.03.01 «СЕРВИС» профиль: *Социально-культурный сервис*

#### по очной форме обучения

(общая трудоемкость 3 з.е. - 5 семестр)

Наименование модулей, разделов, тем	Всего часов	Аудиторных часов			Внеаудиторных часов СРС	Содержание внеаудиторной работы	Формы контроля
		Всего	Лекций	Пр			
<b>Модуль 1</b>							
1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики	12	4	2	2	8	Составление библиографии, терминологического словаря.	Конспект, беседа-дискуссия, Тестирование
2. Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников	12	4	2	2	8		Тестирование
3. Этика сферы бизнеса. Управленческая этика	12	4	2	2	8		Тестирование
<b>Модуль 2</b>							
4. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	12	4	2	2	8		Тестирование
5. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса	12	4	2	2	8		Тестирование
6. Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации	12	4	2	2	8		Тестирование
<b>Модуль 3</b>							
7. Этикет как социальное явление	12	4	2	2	8		Тестирование
8. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах	12	4	2	2	8		Тестирование
9. Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения	12	4	2	2	8		Итоговый тест.
<b>Итого</b>	108	36	18	18	72		

**2.4. КАРТА ЛИТЕРАТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

43.03.01 «СЕРВИС» профиль: *Социально-культурный сервис*

**по очной форме обучения**

Наименование	Наличие (кол-во экз.)/ место хранения	Потреб- ность	Приме- чания
<b>Основная литература</b>			
Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М: Магистр: ИНФРА-М, 2014. – 368 с.	Кафедра экономики		
Кафтан В.В. Деловая этика: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 301 с. – Серия: Бакалавр. академический курс.	Режим доступа: <a href="http://www.biblio-online.ru/book/C194C8CF-871D-4A0B-BFBA-A15C65025A64">http://www.biblio-online.ru/book/C194C8CF-871D-4A0B-BFBA-A15C65025A64</a> издательство «Юрайт», по паролю		
Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / [А. В. Брега и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко [и др.]. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 591 с.	ЧЗ(1), АНЛ(1)		
Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н.Малахова.- М.: Кнорус, 2010.- 258 с.	ЧЗ(1), АНЛ(1)		
Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие / А.П.Панфилова.– СПб.: Изд-во Знание, 2001. – 496 с.	ЧЗ(1), АНЛ(1)		
<b>Дополнительная литература</b>			
Гуревич П.С. Этика: учебник для бакалавров / П.С. Гуревич. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 516 с. – Серия: Бакалавр. Углубленный курс.	Режим доступа: <a href="http://www.biblio-online.ru/book/06A30014-6132-4A1B-9D1C-5B1C8EC511AD">http://www.biblio-online.ru/book/06A30014-6132-4A1B-9D1C-5B1C8EC511AD</a> издательство «Юрайт», по паролю		
Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М: Магистр: ИНФРА-М, 2012. – 400 с.	Кафедра экономики		
Макаров Б.В., Непогода А.В. Деловой этикет / Б.В.Макаров, А.В.Непогода.- М.: Кнорус, 2010. - 189 с.	ЧЗ(1), АНЛ(1)		
Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / В.М. Пищулов. - М.: Академия, 2010. - 246 с.	ЧЗ(1), АНЛ(1)		

Тимофеева Е.С. Техника и технология обслуживания туристов [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – Электрон. дан. – СПб.: ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2010. – 280 с.	Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/books/element.php?pll_id=63917">http://e.lanbook.com/books/element.php?pll_id=63917</a> издательство «Лань», по паролю		
<b>Интернет-ресурсы:</b>			
Этика	ethicscenter.ru		

## 2.5. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА РЕЙТИНГА ДИСЦИПЛИНЫ

(общая трудоемкость 3 з.е. – 5 семестр)

Наименование дисциплины/курса	Уровень/ступень образования	Статус дисциплины в рабочем учебном плане	Количество зачетных единиц/кредитов
<b>Профессиональная этика и этикет</b>	Бакалавриат	Профессиональный цикл, базовая часть	2 кредита
Смежные дисциплины по учебному плану: психологический практикум, сервисная деятельность, конфликтология, психология делового общения, этнопсихология, психология труда			
Предшествующие: сервисология, сервисная деятельность, психологический практикум, иностранный язык в профессиональной сфере, менеджмент, страноведение, человек и его потребности, социальная психология			
Последующие: рекреационная география, экспертиза сервисных услуг, управление персоналом в сервисном предприятии, контроль и управление качеством в социокультурном сервисе, теория и практика организации обслуживания на сервисном предприятии, предпринимательская культура предприятия сервиса			

БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ № 1			
Форма работы*		Количество баллов 20%	
		min	max
Текущая работа	Конспект	<b>2</b>	<b>4</b>
	Доклад с презентацией	<b>5</b>	<b>10</b>
Промежуточный рейтинг-контроль	Тестирование	<b>3</b>	<b>6</b>
Итого		<b>10</b>	<b>20</b>

БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ № 2			
Форма работы*		Количество баллов 20 %	
		min	max
Текущая работа	Защита реферата	<b>3</b>	<b>6</b>
	Индивидуальное задание	<b>4</b>	<b>8</b>
Промежуточный рейтинг-контроль	Тестирование	<b>3</b>	<b>6</b>
Итого		<b>10</b>	<b>20</b>

БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ № 3			
Форма работы*		Количество баллов 20 %	
		min	max
Текущая работа	Защита реферата	<b>3</b>	<b>6</b>
	Индивидуальное задание	<b>4</b>	<b>8</b>
	Тестирование	<b>3</b>	<b>6</b>
Промежуточный рейтинг-контроль	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

ИТОГОВЫЙ МОДУЛЬ			
Содержание	Форма работы*	Количество баллов 27 %	
		min	max

Зачет	Индивидуальная работа	<b>14</b>	<b>27</b>
Итого		<b>14</b>	<b>27</b>
Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех модулей, без учета дополнительного модуля)		min	max
		<b>60</b>	<b>100</b>

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ		
Форма работы*	Количество баллов 13 %	
	min	max
Доклад на конференцию	<b>3</b>	<b>6</b>
Статья на конференцию	<b>4</b>	<b>7</b>
Итого	<b>7</b>	<b>13</b>

**Критерии перевода баллов в оценки:**

0-60 баллов – неудовлетворительно;

61-70 баллов – удовлетворительно;

71-84 баллов – хорошо;

85-100 баллов – отлично.

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

Изучение основных разделов дисциплины «Профессиональная этика и этикет» связано с рядом учебных курсов, использует знания и навыки, полученные студентами в ходе изучения других дисциплин, в рамках основной образовательной программы по специальности «Социально-культурный сервис». В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий на 3 курсе (5-й семестр) очной формы обучения.

Целью дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является изучение особенностей и сущности коммуникаций в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, а также приобретение навыков использования и применения полученных знаний в практической деятельности специалистов сферы социально-культурного сервиса.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля, руководит подготовкой докладов студентов на научно-практических конференциях.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Необходимо посещать лекции, готовиться к семинарским занятиям, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала.

Формой отчетности является зачет (5 семестр).

Зачет состоит из двух частей – инвариантной и вариативной. Зачет является формой контроля выполнения самостоятельной работы студентов. На промежуточную аттестацию студенты приходят с подготовленными в ходе самостоятельной работы материалами. Преподаватель может задавать вопросы относительно содержания заданий, всего учебного курса, учебно-профессиональных затруднений студента, способов подготовки к зачету, методов работы с источниками информации, содержания и технологий образовательного взаимодействия и др.

Зачет – инвариантная часть: каждый студент в процессе освоения дисциплины выполняет задания (пишет реферат или готовит доклад с презентацией по соответствующей тематике).

Зачет – вариативная часть: студент представляет результат индивидуальной работы по теме «Этика моей профессиональной группы и этикет отношений с клиентом...»

### **3.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, проведения коллоквиума, проверки реферативных обзоров.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией. Письменные работы помогут преподавателю оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и отвлеченность, насыщенность фактической информацией.

### **3.2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ ЭССЕ**

*Эссе* представляет собой краткое изложение ответа на поставленный проблемный вопрос, включая мнение самих авторов. Его цель состоит в формировании умения вырабатывать и корректно аргументировать свою точку зрения на новые для автора (а часто и объективно спорные) проблемы.

Для ответа нужно сопоставить несколько мнений по данному вопросу, выработать и сформулировать собственное мнение и обосновать его. При написании эссе студент должен стремиться создать максимально сжатый текст, затрагивающий, однако, все основные аспекты проблемы. Важно понимать при этом, что особо ценится свежий взгляд на проблему

Эссе должно содержать постановку проблемы; выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме (оценку изученных источников), при этом количество цитат в тексте должно быть ограничено необходимостью подтверждения того или иного положения автора, но не носить характер сплошного текста; систематизированный фактический и цифровой материал сводится в таблицы, диаграммы, графики и схемы; актуальный список использованной литературы (указывается только та литература, которой фактически пользовался автор; все случаи использования источников (цитаты, сведения, оценки и т.д.) отмечаются ссылками в виде сносок или примечаний с указанием страниц источника).

Объем эссе не должен превышать 5-6 страниц текста. Включение в эссе материалов, не имеющих прямого отношения к теме, а также использование текстов, заимствованных из Интернета, служит основанием для снижения общей оценки или признания работы не соответствующей требованиям.

*Критерии оценки эссе:* самостоятельность выполнения работы, способность аргументировано защищать основные положения и выводы; эссе, выполненное несамостоятельно, по другим критериям не оценивается; соответствие формальным требованиям (структура, наличие списка литературы, сносок, грамотность изложения), уровень освоения темы и изложения материала: обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать выявленные факты, логика изложения; четкость и содержательность.

### **3.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТИВНОГО ОБЗОРА**

*Реферат* - это письменная самостоятельная работа студента по выбранной им теме, выполненная с целью углубленного изучения курса в исследуемой сфере. Реферат может служить основанием для выступления студента с докладом на семинаре или научной конференции.

Реферат представляет собой изложение существующих в научной литературе концепций в исследуемой области и предполагает выражение собственной позиции студента по отношению к ним путем обоснования и признания преимуществ одной из них.

*Реферативный обзор*, охватывает несколько первичных документов, дает сопоставление разных точек зрения по конкретному вопросу. Общие требования к реферативному обзору: информативность, полнота изложения; объективность, неискаженное фиксирование всех положений первичного текста; корректность в оценке материала.

В реферативном обзоре студенты демонстрируют умение работать с периодическими изданиями и электронными ресурсами, которые являются источниками актуальной информации по проблемам изучаемой дисциплины.

Реферирование представляет собой интеллектуальный творческий процесс, включающий осмысление текста, аналитико-синтетическое преобразование информации и создание нового текста. Задачи реферативного обзора как формы работы студентов состоят в развитии и закреплении следующих навыков:

- осуществление самостоятельного поиска статистического и аналитического материала по проблемам изучаемой дисциплины;
- обобщение материалов специализированных периодических изданий;
- формулирование аргументированных выводов по реферируемым материалам;
- четкое и простое изложение мыслей по поводу прочитанного.

Выполнение реферативных справок (обзоров) расширит кругозор студента в выбранной теме, позволит более полно подобрать материал к будущей выпускной квалификационной работе.

Тематика реферативных обзоров периодически пересматривается с учетом актуальности и практической значимости исследуемых проблем для экономики страны.

При выборе темы реферативного обзора следует проконсультироваться с ведущим дисциплину преподавателем. Студент может предложить для реферативного обзора свою тему, предварительно обосновав свой выбор.

При определении темы реферативного обзора необходимо исходить из возможности собрать необходимый для ее написания конкретный материал в периодической печати.

Реферативный обзор на выбранную тему выполняется, как правило, по периодическим изданиям за последние 1-2 года, а также с использованием аналитической информации, публикуемой на специализированных интернет-сайтах.

В структуре реферативного обзора выделяются три основных компонента: библиографическое описание, собственно реферативный текст, справочный аппарат. В связи с этим требованием можно предложить следующий план описания каждого источника:

- все сведения об авторе (Ф.И.О., место работы, должность, ученая степень);
- полное название статьи или материала;
- структура статьи или материала (из каких частей состоит, краткий конспект по каждому разделу);
- проблема (и ее актуальность), рассмотренная в статье;
- какое решение проблемы предлагает автор;
- прогнозируемые автором результаты;
- выходные данные источника (периодическое или непериодическое издание, год, месяц, место издания, количество страниц; электронный адрес).
- отношение студента к предложению автора.

Объем описания одного источника составляет 1–2 страницы.

В заключительной части обзора студент дает резюме (0,5–1 страница), в котором приводит основные положения по каждому источнику и сопоставляет разные точки зрения по определяемой проблеме.

### ***Примерная тематика рефератов и эссе***

1. Проблема происхождения нравственности.
2. Стереотипы, их роль в процессе общения.
3. Самоподача в процессе профессионального общения.
4. Проблема точности восприятия в процессе общения.
5. Способы влияния на партнера в профессиональном общении.
6. Организация пространства общения.
7. Проблема интерпретации невербальных средств общения.
8. Речевые способы воздействия на партнера.
9. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
10. Основные принципы формирования внутрифирменной рекламы.
11. Этические принципы профессиональной деятельности.
12. Деловая беседа как форма делового общения.

13. Переговоры как форма делового общения.
14. Культура деловых споров и дискуссий.
15. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
16. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
17. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
18. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
19. Телефонный разговор: правила и нормы.
20. Деловой подарок.
21. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
22. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
23. Деловое общение в европейских странах (по выбору).
24. Особенности делового общения в арабских странах (по выбору)
25. Проблемы этики бизнеса и делового общения в России.

#### **4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

Для промежуточного и итогового контроля знаний, умений и навыков используется в качестве оценочных средств используются: творческие задания, тематические подборки (в печатном, электронном виде), эссе, рефераты, доклады, презентации, тесты, вопросы для самоконтроля и подготовки к зачету, проблемно-исследовательские проекты.

#### **4.1. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

##### **Модуль 1. Основные категории этики**

1. Что является предметом и объектом изучения данной дисциплины?
2. Какие задачи преследует изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет»?
3. С какими другими дисциплинами тесно взаимосвязана данная дисциплина?
4. Дайте определение термина «Этика».
5. Охарактеризуйте этику как явление духовной культуры.
6. Кто первым ввел термин «этика», и что оно первоначально означало?
7. Назовите одну из первых книг по этике и ее автора.
8. Этика — явление историческое. Объясните этот феномен. Приведите примеры.
9. Рассматривались ли этические вопросы в первобытном обществе, и если да, то каким образом?
10. Что такое нормативный образец личности?
11. Какие нормативные образцы этики вы знаете?
12. Какой нормативный образец личности свойственен античной этике?
13. Какие требования предъявлялись церковью к личности в средние века?
14. Какие блоки можно выделить в структуре этики?
15. Укажите и охарактеризуйте виды этики.
16. Какие категории этики вы знаете?

17. Охарактеризуйте виды зла.
18. Какие виды нравственного зла вы знаете?
19. Что такое добро?
20. Какие особенности и парадоксы свойственны таким понятиям, как добро и зло?
21. Охарактеризуйте случаи перехода добра во зло и наоборот.
22. Охарактеризуйте нравственное зло и укажите его особенности.
23. Охарактеризуйте прикладную этику.
24. Объясните взаимосвязь таких этических категорий, как свобода и ответственность.
25. Какие виды ответственности вы знаете?
26. Охарактеризуйте функции совести.
27. Объясните взаимосвязь таких этических категорий, как честь и достоинство.
28. Являются ли понятия «честь» и «достоинство» актуальными в профессиональной деятельности?
29. Охарактеризуйте особенности профессиональной этики?
30. Что является основой такого понятия, как «профессиональный долг»?

## **Модуль 2. Профессиональный этикет**

1. Укажите и охарактеризуйте время активного становления профессиональной этики.
2. Докажите примерами, что история профессиональной этики уходит в глубокую древность.
3. Дайте определение термина «профессиональная этика» и укажите ее особенности.
4. Укажите причины возникновения профессионально-этических кодексов.
5. Охарактеризуйте заповеди российских предпринимателей 1912 г.
6. Сравните эти заповеди с заповедями современных российских деловых людей. Объясните причину появления новых заповедей.
7. Охарактеризуйте этический кодекс, предложенный русской православной церковью.
8. Составьте этический кодекс вашей студенческой группы.
9. Перечислите составляющие профессиональной этики.
10. Что такое профессиональная ответственность?
11. Что такое профессиональный долг?
12. Охарактеризуйте принципы этики частной охраны.
13. Какие виды и подвиды профессиональной этики вы знаете?
14. О чем свидетельствует наличие подвидов в профессиональной этике?
15. Назовите основные механизмы внедрения этических норм в практику организации.
16. Какая профессиональная этика называется этикой предпринимательства?
17. Охарактеризуйте этику предпринимательства и укажите причины этической ущербности российского бизнеса в 1990-е годы.
18. Какие факторы необходимы для формирования цивилизованной этики предпринимательства?
19. Приведите примеры аморальности работодателя в трудовых отношениях.

20. Какие виды морали присутствуют в сегодняшней России?
21. Каковы причины неэтичной практики бизнеса в нашей стране?
22. Что такое социальная и этическая ответственность организации?
23. Охарактеризуйте статью 152 Гражданского кодекса РФ.
24. Какие функции выполняет кодекс корпоративной этики?
25. Охарактеризуйте этапы формирования корпоративной культуры.
26. Какая культура называется корпоративной?

### **Модуль 3. Современный этикет**

1. Какие виды официальных приемов вы знаете?
2. Почему так важны в деловой жизни неофициальные приемы?
3. Охарактеризуйте прием «Бокал шампанского».
4. Укажите главные правила организации приемов типа «коктейль» и «фуршет».
5. Укажите разницу между приемами «фуршет» и «а ля фуршет».
6. Каких правил поведения следует придерживаться за рубежом?
7. На какие темы нельзя говорить во время застолья?
8. Охарактеризуйте правила ухода с приемов.
9. Что вы знаете о правилах дарения подарков в деловом мире разных стран?
10. В каких странах демонстрация богатства считается дурным тоном?
11. В каких странах нельзя дарить предметы с изображением человеческого тела?
12. В бумагу какого цвета нельзя заворачивать подарки в Японии?
13. Какие подарки можно дарить в Индии?
14. Почему в Китае нельзя дарить часы?
15. В каких странах чаевые не приняты?
16. В каких странах чаевые могут просить и даже вымогать?
17. Каково обычное денежное вознаграждение за хорошее обслуживание в странах западной Европы?
18. В каких странах чаевые не включены в счет?
19. В каких странах чаевые следует передавать из рук в руки?

### **4.2. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.
2. Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
3. Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки.
4. Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.
5. Характерные черты и поведенческие особенности современного потребителя туристских услуг.
6. Классификация основных типов туристов, определяющая необходимость повышения профессионализма в деятельности и общении работников сферы социально-культурного сервиса.
7. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма. Направления её формирования и развития.
8. Основные группы качеств работника социально-культурного сервиса и

туризма, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.

9. Профессиональная этика. Этика специалиста социально-культурного сервиса.
10. Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.
11. Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.
12. Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.
13. Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.
14. Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.
15. Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.
16. Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.
17. Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.
18. Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы.
19. Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.
20. Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере социально-культурного сервиса. Классификация деловых переговоров.
21. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
22. «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.
23. Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
24. Психологические аспекты деловых переговоров. Основные группы вопросов в ходе переговоров.
25. Функциональная характеристика профессионального и делового общения в сфере социально-культурного сервиса.
26. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (функция обмена информацией).
27. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, конференций.
28. Этикет деловой переписки.
29. Характеристика и реализация функций: «обеспечения самовыражения» и «организации взаимодействия» в профессиональном и деловом общении.
30. Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.
31. Манипулирование в общении. Типы манипуляций.
32. Классификация «абстрактных типов» собеседников в процессе общения.
33. Невербальные средства общения. Основные функции.
34. Паралингвистические средства общения как составная часть невербальных средств общения.
35. Кинетические средства общения как составная часть невербальных

(неречевых) средств общения.

36. Понятие и функции корпоративной культуры предприятий туристской индустрии.

37. Система ценностей, определяющая основу корпоративной культуры предприятий туристской индустрии.

38. Управленческая этика. Стили управления. Эффективность работы коллектива.

39. Корпоративный этикет. Этико-психологические принципы управленческого общения.

40. Телефонный этикет как часть корпоративной культуры. Культура телефонного разговора.

### **4.3. ПРИМЕР ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ**

Текущий контроль знаний студентов выполняется в виде тестовых вопросов, предлагаемых студентам в течение семестра. Цель такого контроля заключается в анализе текущей успеваемости, а также корректировке работы преподавателя. Студентам предлагается группа вопросов или тестов, на которые даются письменные ответы.

1. *Этика — это:*

- а) наука и явление духовной культуры,
- б) свод правил и требований поведения и общения,
- в) профессионально-этический кодекс.

2. *Предмет этики:*

- а) этикет,
- б) мораль,
- в) поведение.

3. *Автор первых известных работ по этике:*

- а) Аристотель,
- б) Сократ,
- в) Платон.

4. *Синоним слова «этика» в русском языке:*

- а) слово «нравственность»,
- б) слово «красота»,
- в) слово «мудрость».

5. *Место появления первых древних текстов, целенаправленно посвященных этике и этикету:*

- а) Шумер,
- б) Вавилон,
- в) Греция.

6. *Слово «этичный» означает:*

- а) нравственный,
- б) мудрый,
- в) справедливый.

7. *Нравственная норма в виде повеления, исходящего от какого-либо*

*авторитетного лица:*

- а) убеждение,
- б) заповедь,
- в) суждение.

8. *Раздел этической науки, исследующий специфику морали в трудовой деятельности — это этика:*

- а) нормативная,
- б) ситуативная,
- в) профессиональная.

9. *Последовательность зарождения видов этики:*

- а) общепринятые ритуалы,
- б) античная этика,
- в) прикладная этика,
- г) христианская этика.

10. *Прикладная этика представляет собой:*

- а) понятие философской теории морали,
- б) приложение этических и моральных понятий к отдельным ситуациям,
- в) профессиональную деятельность с учетом традиционных норм морали.

11. *Вид прикладной этики, изучающий проблемы «генной инженерии»:*

- а) экологическая,
- б) политическая,
- в) биоэтика.

12. *Добро — это:*

- а) благо для человека,
- б) благо для человека и общества,
- в) польза для человека.

13. *Мораль в греческой античности понималась как:*

- а) мера господства человека над самим собой,
- б) сдержанность,
- в) умеренность.

14. *Главная функция совести:*

- а) самоконтроль,
- б) самоуспокоение,
- в) самосовершенствование.

15. *Важное этическое качество:*

- а) мужество,
- б) память,
- в) страсть.

16. *Зло, зависящее от конкретного человека:*

- а) природное,
- б) общественное,
- в) нравственное.

17. *Последовательность исторических нормативных образцов этики:*

- а) герой,
- б) рыцарь,
- в) христианин,

- г) джентльмен,
  - д) гражданин.
18. *Нормативный образец средневековой Японии:*
- а) крестьянин,
  - б) торговец,
  - в) самурай.
19. *Нормативный образец морали советского периода:*
- а) коммунистическая,
  - б) религиозная,
  - в) буржуазная.
20. *Землетрясение, наводнение, ураган, эпидемия — это зло*
- а) нравственное,
  - б) природное,
  - в) общественное.
21. *Насилие, гнев, лень, трусость, зависть, чревоугодие — это зло:*
- а) природное,
  - б) нравственное,
  - в) общественное.
22. *Революция, война, рабство, террор — это зло:*
- а) общественное,
  - б) нравственное,
  - в) природное.
23. *Нормативный образец Древней Руси:*
- а) рыцарь,
  - б) богатырь,
  - в) купец.
24. *Важные добродетели человека в эпоху средневековья (3):*
- а) жизнерадостность,
  - б) аскетизм,
  - в) смирение,
  - г) мужество,
  - д) справедливость,
  - е) религиозность.
25. *Каждый вид профессиональной этики определяется:*
- а) желаниями работников данной сферы,
  - б) требованиями клиентов,
  - в) спецификой профессиональной деятельности.

#### **4.4. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

1. Методы этической науки.
2. Идеал. Добродетель и порок. Свобода и необходимость. Проблема морального выбора. Моральная ответственность личности. Проблема справедливости.
3. Профессиональные ценности и этические нормы специалиста по сервису.

4. Предпринимательская этика. Этика партнерских отношений. Корпоративная этика. Управленческая этика.
5. Основные нормы и правила этикета. Принципы этикета.
6. Устройство на работу (резюме, подготовка к собеседованию). «Золотые правила» поведения на работе. Этикет в отношениях с коллегами и начальством. Рабочее место.
7. Гардероб на все случаи жизни. Духи и туалетная вода. Украшения. Физическая форма. Походка. Приветствия.
8. Обращения и представления. Привлечение внимания. Ответные реплики на обращение. Просьбы. Совет и предложение. Приглашения.
9. Этикет в общении с незваными и неожиданными гостями.
10. Путешествие за границу. Как вести себя в доме отдыха, санатории, пансионате. Путешествие поездом, самолетом, на автобусе. Потерянный чемодан.
11. Хорошие манеры поведения в общественных местах.
12. Заключительное занятие. Умение быть счастливым и добиваться успеха. Счастье. Успех. Сила мечты, партнерства, дарения, благодарности, ответственности.
13. Предпринимательская этика. Этика партнерских отношений. Корпоративная этика. Управленческая этика.
14. Устройство на работу (резюме, подготовка к собеседованию). «Золотые правила» поведения на работе. Этикет в отношениях с коллегами и начальством. Рабочее место.
15. Обращения и представления. Привлечение внимания. Ответные реплики на обращение. Просьбы. Совет и предложение. Приглашения.

## 5. ГЛОССАРИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

**Абсолютизм**, (абсолютная монархия), форма феодального государства, при которой монарху принадлежит неограниченная верховная власть. При абсолютизме государство достигает наивысшей степени централизации, создаются разветвленный бюрократический аппарат, постоянная армия и полиция. Деятельность органов сословного представительства, как правило, прекращается. Расцвет абсолютизма в странах Западной Европы в XVII – XVIII вв. В России абсолютизм существовал в XVIII – начале XX вв.

**Аксиология** – учение о ценностях.

**Альтруизм** - нравственный принцип, предписывающий человеку совершать бескорыстные действия, направленные на благо других людей.

**Апперцепция** – понятие философии и психологии нового времени, ясное и осознанное восприятие какого-либо впечатления, ощущения и т.п. введено Г.В. Лейбницем в отличие от бессознательной перцепции.

**Апостериори** (от лат. a posteriori – из последующего), происходящее из опыта. Понятие теории познания, противоположное априори.

**Априори** (от лат. a priori – из предшествующего), понятие логики и теории познания, характеризующее знание, предшествующее опыту и независимое от него. Введено в средне- вековой схоластике в противоположность апостериори. В философии И. Канта априорное знание (пространство и время как формы созерцания, категории) – условие опытного знания, придающее ему оформленный, всеобщий и необходимый характер.

**Аретология** – учение о добродетелях.

**Аскетизм** (от греч. askētés – упражняющийся в чем-либо), ограничение или подавление чувственных желаний, добровольное перенесение физической боли, одиночества и т.п., присущие практике философских школ (например, киников) и особенно различных религий (монашество и т.п.). Целью аскетизма может быть достижение свободы от потребностей, сосредоточенности духа, подготовка к экстатическим состояниям, достижение «сверхъестественных способностей» (йога), в христианстве – соучастие в «страданиях» Христа. Нередкий мотив аскетизма – отказ от пользования привилегиями в условиях общественного неравенства (толстовцы)

**Атараксия**, понятие древне-греческой этики о душевном спокойствии, безмятежности как высшей ценности. Развито Демокритом, Эпикуром, представителями стоицизма\*, скептицизма.

**Аттракция** - взаимная привлекательность, форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

**Богословие**, то же, что теология.

**Буддизм**, мировая религия, возникла в Древней Индии и VI – V вв. до н.э. Основателем буддизма считается Сиддхартха Гаутама. Основные направления буддизма – хинаяна и махаяна. В центре буддизма – учение о «четырех благородных истинах»: существуют страдание, его причина, состояние освобождения и путь к нему. Буддизм отрицает потусторонность освобождения.

В буддизме нет души как неизменной субстанции – человеческое «я» отождествляется с совокупным функционированием определенного набора дхарм, нет противопоставления субъекта и объекта духа и материи, нет Бога как творца и безусловно высшего существа. В ходе развития буддизма в нем постепенно сложились культ Будды и бодхисатв, ритуал, появились сангхи (монашеские общины) и т.д.

**Вежливость** – символически условное выражение уважения ко всякому человеку.

**Визит вежливости**, протокольный визит, который глава делегации наносит принимающей стороне, прежде чем начать деловую часть пребывания. В ходе визита вежливости уточняется программа пребывания делегации.

**Визитная карточка**, карточка с именем, отчеством, фамилией, указанием служебного положения, адресом, телефоном и другими сведениями о лице, вручающем или оставляющем ее при официальном знакомстве, посещении кого-либо.

**Восприятие** - целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

**Гедонизм** (от греч. *hēdoné* – удовольствие), направление в этике, утверждающее наслаждение, удовольствие как высшую цель и основной мотив человеческого поведения. В античности развит Аристиппом и киренской школой; у Эпикура и его последователей сближается с эвдемонизмом. В новое время характерен для утилитаризма

**Генная инженерия**, то же, что генетическая инженерия.

**Генетическая инженерия**, методы молекулярной биологии и генетики, связанные с целенаправленным конструированием новых, не существующих в природе сочетаний генов.

**Гость**, на Руси до XVI в. крупный купец, торговавший с другими городами или зарубежными странами. Гости некоторых крупных городов объединялись в особые привилегированные корпорации: «Московское сто», «Ивановское сто», «Сурожане» и др.

**Грог** (англ. *grog*), напиток, приготовленный из рома (или коньяка) и кипятка с сахаром; иногда добавляется лимонный сок.

**Гуманизм** - проявляется в глубоком уважении к человеку и его достоинству, в активной борьбе против всех форм человеконенавистничества. Как свойство личности включает в себя знание жизни, позитивное отношение к людям, их жизни и деятельности.

**Дедукция**, способ рассуждения, при котором новое положение выводится чисто логическим путем из предшествующих – от общего к частному. Противоположно – индукция\*.

**Деловая беседа**, встреча, предполагающая обмен мнениями, информацией, предложениями. В отличие от переговоров беседа обычно не предполагает достижения договоренности.

**Деловая репутация** - складывается на основе объединения компетентности и профессиональной квалификации работника, включает такие качества, как трудовая активность, инициатива, способность находить нестандартные решения проблем, возникающих в процессе труда, деловитость,

профессиональная ответственность и ряд других высоких моральных требований.

**Деловое общение** – процесс взаимосвязи и взаимодействия, где происходит обмен деятельностью, информацией, опытом для достижения определенного результата, решения конкретной проблемы, реализации определенной цели.

**Деонтология**, 1) раздел этики, рассматривающий проблемы долга и должного. Термин введен Бенхамом для обозначения теории нравственности в целом. 2) Учение о юридических, профессиональных и моральных правилах поведения медицинского работника главным образом по отношению к больному.

**Дескриптивная (описательная) этика** – особая отрасль этической науки, которая занимается конкретно-социологическим и историческим анализом морали того или иного общества.

**Диалектика**, метод познания природы как вечно движущейся и развивающейся в борьбе внутренних противоречий и противоположностей.

**Догма**, положение, принимаемое на веру, как непреложная истина, признаваемая бесспорной без доказательств. Догмат, утвержденное высшими церковными инстанциями положение вероучения, объявляемое церковью непреложной истиной, не подлежащее критике. Систему догмата имеют христианство, ислам, буддизм и др.

**Доктрина**, совокупность положений, принципов и взглядов из соответствующей области философии, морали, политики и др., свойственная данному мыслителю, общественному деятелю или школе и составляющая основополагающую программу их действия.

**Долг** - превращение требований общественной морали в личный императив конкретного лица и добровольное его выполнение.

**Достоинство** - внутренняя уверенность в собственной ценности, чувство самоуважения, проявляющиеся в сопротивлении любым попыткам посягнуть на свою индивидуальность и независимость.

**Единое**, центральное понятие неоплатонизма, трансцендентное безличное первоначало, превышающее все сущее и все мыслимое. Намеченное у Платона, развито Плотиним.

**Императив** (от лат. imperatives – повелительный), требование, приказ, закон. У И. Канта в «Критике практического разума» - общезначимое нравственное предписание, в противоположность личному принципу (максиме); гипотетический императив имеет силу лишь при определенных условиях, категорический императив – всеобщий обязательный нравственный закон.

**Императивность**, понятие, фиксирующее повелительный, предписательный характер нравственных требований.

**Индуизм**, религия наиболее распространенная в современной Индии. Возникла около V в. Индуисты, приверженцы индуизма. Иудаизм, религия, распространенная преимущественно среди евреев. Возникла во II тысячелетии до н.э., является монотеистической с культом бога Яхве.

**Иудаизм** официальная религия государства Израиль.

**Иудаисты**, приверженцы иудаизма. Индукция, способ рассуждения, при

котором из частных фактов выводятся общие.

**Йога**, учение и метод управления психикой и физиологией человека, составной элемент религиозной и философской систем Индии, ставящих целью достижение состояния «освобождения» (мокши или нирваны). Признает существование в человеке неосознаваемых сил и возможности управления – через определенную организацию психики – органическими и неорганическими процессами и телами. Разработана система физических упражнений.

**Категории** (от греч. *katēgoria* – высказывание; признак), наибольшие общие и фундаментальные понятия, отражающие существенные, всеобщие свойства и отношения, явлений действительности и познания. Категории образовались как результат обобщения исторического развития познания и практики (например, материя и сознание, пространство и время, причинность, необходимость и случайность, возможность и действительность и др.).

**Католики**, проповедующие католицизм.

**Католицизм**, одно из основных направлений в христианстве. Разделение христианской церкви на католическую и православную произошло в 1054 – 1204 гг. Организация католической церкви отличается строгой централизацией, иерархическим характером. Центр католицизма – папство, глава – римский папа. Резиденция его – Ватикан. Источники вероучения – Священное писание и Священное предание. Особенности католицизма (по сравнению с православием): добавление к «символу веры» (в догмат Троицы) филиокве; наличие догматов о непорочном зачатии девы Марии и ее телесном вознесении, о непогрешимости папы; резкое разграничение между клиром и мирянами; celibат.

**Квалификация**, уровень подготовленности, степень годности к какому-нибудь виду труда.

**Коллективизм** - принцип общественной жизни и деятельности людей, проявляющийся в сознательном подчинении личных интересов общественным, в товарищеском сотрудничестве и взаимопомощи.

**Компетентность** - уровень знаний работника об объекте своей деятельности, его эрудицию, понимание смысла и значения своего труда, включая идеологический кругозор.

**Конфуцианство**, этико-политическое учение в Китае. Основы конфуцианства были заложены в VI в. до н.э. Конфуцием. Выражая интересы наследственной аристократии, конфуцианство объявляло власть правителя священной, дарованной небом, а разделение людей на высших и низших – всеобщим законом справедливости.

**Космогония** (от космос и ...гония; греч. *kosmogonia*), раздел астрономии, изучающий происхождение и развитие космических тел и их систем (планет и Солнечной системы в целом, звезд, галактик и т.д.). Наиболее развиты космогонии Солнечной системы (планетная космогония) и звездная космогония.

**Культура речи** – это такой выбор и такая организация языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач.

**Логика**, наука о способах доказательств и опровержений; совокупность научных теорий, в каждой из которых рассматриваются определенные способы

доказательств и опровержений.

**Логос**, одно из основных понятий древне-греческой философии.; одновременно «слово» («предложение», «высказывание», «речь»,) и «смысл» («понятие», «суждение», «основание»). Введено Гераклитом: логос как универсальная осмысленность, ритм и соразмерность бытия, тождественная первостихии огня. В стоицизме – эфирно-огненная душа космоса и совокупность формообразующих потенций («семенные логосы»), от которых в инертной материи «зачинаются» вещи. В христианстве логос отождествлен со вторым лицом Троицы.

**Материя** (лат. material), вещество; субстрат, субстанция, содержание. В латинский философский язык термин введен Цицероном\* как перевод греческого *hýle*. Понятие материи как субстрата вещественного мира было выработано в греческой философии в учениях Платона\* и Аристотеля\*, при этом материя понималась как неформальное небытие (*meon*), чистая потенция. Сформулированное Декартом понятие материи как телесной субстанции (в противоположность «мыслящей» субстанции), обладающей пространственной протяженностью и делимостью, легло в основу материализма XVII – XVIII вв. Материя – центральная категория диалектического материализма.

**Меркантильность** (от франц. и итал. mercantile – торгашеский, корыстный), излишняя расчетливость, торгашество; своекорыстие.

**Мистика**, религиозная практика, имеющая целью переживание в экстазе «непосредственного единения» с Богом, а также совокупность теологической и философской доктрин, оправдывающих и осмысляющих эту практику.

**Миссия организации** – это представление о стратегических целях, ориентированных в будущее.

**Мораль** – это совокупность исторически определенных норм, представлений, правил поведения людей, реализующихся в их нравственных действиях и поступках.

**Моральные принципы** - основные фундаментальные представления о должном поведении человека, через которые раскрывается сущность морали (гуманизм, коллективизм, индивидуализм, альтруизм, эгоизм, толерантность).

**Моральные нормы** - конкретные правила поведения, определяющие, как человек должен вести себя по отношению к обществу, другим людям, самому себе.

**Моральные ценности** - общественные установки и императивы, выраженные в форме нормативных представлений о добре и зле, справедливом и несправедливом, о смысле жизни и назначении человека с точки зрения их моральной значимости.

**Направленное, критическое слушание** - слушающий сначала критически анализирует сообщение, а потом уже его «понимает».

**Нерефлексивное слушание** - умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями

**Нормативная этика** - составная часть этики, в которой ставятся и решаются проблемы смысла жизни, назначения человека, содержания нравственного долга человека, обосновываются определенные моральные принципы и нормы, которые базируются на высших моральных ценностях и

обязывают человека к определенным правилам поведения при общении и взаимодействии с другими людьми.

**Нормативность морали** воплощается при помощи определенных норм, правил, установок, поучений, заповедей и т. д., регулирующих поведение людей, их взаимоотношения.

**Нравственный идеал** - целостный образец нравственного поведения, к которому люди стремятся, считая его наиболее разумным, полезным, красивым.

**Нравственность** – есть освоенная, внутренне принятая общественная мораль, регулирующая индивидуальное поведение личности, опирающееся на мировоззренческие убеждения и чувство совести.

**Общение** — процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

**Обычай**, стереотипный способ поведения, который воспроизводится в определенном обществе или социальной группе и является привычным для их членов. Устаревшие обычаи сменяются в процессе исторического развития новыми.

**Онтология**, раздел философии, учение о бытии (в отличие от гносеологии – учение о познании), в котором исследуются всеобщие основы, принципы бытия, его структура и закономерности. Термин введен немецким философом Р. Гоклениусом.

**Ответственность** – субъективная обязанность отвечать за поступки и действия, а также их последствия.

**Оценочность морали** - устанавливает соответствие или несоответствие поступка, мотива или поведения требованиям морали, предполагая учет конкретных обстоятельств и возможности действий личности на основе признания моральных ценностей.

**Партикулярный**, частный, неофициальный; обособленный, местный (не общегосударственный).

**Переговоры**, встреча, цель которой, прежде всего, в том, чтобы, обсудив с партнером проблему, представляющую интерес, найти взаимоприемлемое решение (достичь договоренности). Это решение оформляется в виде договора или соглашения, где предусмотрены взаимные обязательства сторон

**Перцепция** - процесс восприятия одним человеком другого.

**Плеоназм** - одновременное употребление близких по смыслу и потому лишних слов.

**Позитивизм** (франц. positivisme, от лат positivus – положительный), философское направление, исходящее из того, что все подлинное (позитивное) знание – совокупный результат специальных наук. Наука, согласно позитивизму, не нуждается в какой-либо стоящей над ней философии. Оказал влияние на методологию естественных и общественных наук (особенно 2-й пол. XIX в.).

**Политеизм**, многобожие, вера во многих богов.

**Православие**, одно из основных и старейших направлений в христианстве. Возникло с разделением в 395 г. Римской империи на Западную и Восточную. Богословские основы определились в Византии. В IX – XI вв. Окончательно сложилось как самостоятельная церковь в 1054 г. с началом разделения

христианской церкви на католическую и православную.

**Предпринимательская (деловая) этика – этика бизнеса** - специфическая подсистема прикладной этики, связанная с хозяйственной деятельностью в условиях рыночной экономики.

**Приветливость** – позитивная реакция на социальные контакты.

**Прикладная этика** представляет собой совокупность принципов, норм и правил, которые должны научить людей правильному (должному) поведению в конкретных ситуациях и в определенных сферах их жизнедеятельности.

**Проактивность** – предложение помощи клиенту до того, как он о ней попросит, и активное ее оказание.

**Просвещение**, идейное течение XVIII - сер. XIX вв. , основанное на убеждении в решающей роли разума и науки в познании «естественного порядка», соответствующего подлинной природе человека и общества. Невежество и мракобесие, религиозный фанатизм просветители считали причинами человеческих бедствий; выступали против феодально-абсолютистского режима, за политическую свободу, гражданское равенство.

**Профессиональная квалификация** - умение реализовать знания, качественная оценка результатов профессиональной деятельности

**Профессиональная мораль** – это совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов.

**Профессиональная этика** - совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу и регулируют нравственные отношения людей в трудовой сфере.

**Профессионально-нравственные нормы** – выработанные в опыте профессии представления, которые регулируют отдельные аспекты профессионального поведения.

**Профессионально-нравственные принципы** – представления, которые определяют главные, универсальные для профессии правила поведения. Они указывают на условия, при которых специалист всегда будет на высоте.

**Профессионально-этические категории** – представления, которые задают человеку систему основных психологических установок на деятельность, определяют его профессиональную позицию.

**Рефлексивное (активное) слушание** - умение так построить общение, чтобы партнер мог как можно более полно раскрыть смысл своего сообщения.

**Речевая этика** – это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально - культурных традициях.

**Речевой этикет** - это система национально-специфических, стереотипных, устойчивых формул общения, принятых обществом для установления контакта между собеседниками.

**Рассадка**, порядок усаживания гостей в соответствии со старшинством, рангом, должностью и т.д.

**Релятивизм (этический)**, способ интерпретации морали, основанный на абсолютизации условности, относительности, изменчивости нравственных представлений и, соответственно, этических понятий.

**Рефлексия**, форма теоретической деятельности человека, направленная на

осмысление своих собственных действий и их законов.

**Ростовщичество** – предоставление денежных ссуд под высокий процент

**Священное писание**, религиозные книги, составляющие Библию. В иудаизме священное писание считается Ветхий завет, в христианстве – Ветхий и Новый заветы. В исламе роль, аналогичную священному писанию, играет Коран.

**Силлогизм**, умозаключение, состоящее из двух суждений (посылок), из которых следует третье суждение – заключение, вывод. (Например, всякое S есть M, а всякое M есть P, следовательно, всякое S есть P).

**Силлогистика**, исторически первое, созданное Аристотелем учение о логической дедукции\*, в котором рассматриваются рассуждения в форме силлогизмов.

**Скептицизм**, философское направление, подвергающее сомнению возможность достоверного познания объективной действительности.

**Служебная этика** – совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности.

**Совесть** - сознание и чувство моральной ответственности человека за свое поведение, служащие ему руководством в выборе поступков и источником такой линии жизненного поведения, которая характеризуется цельностью и устойчивостью.

**Социология** (от лат. *societas* - общество и ... логия), наука об обществе как целостной системе и об отдельных социальных институтах, процессах, социальных группах и общностях, отношениях личности и общества, закономерностях массового поведения людей. Попытки объяснения общественной жизни и возникли в античности (Платон, Аристотель и др.), продолжались в философии истории. Создать «позитивную науку» об обществе в середине XIX в. пытался О. Конт (ввел и сам термин)

**Соционика**, наука о межличностных отношениях.

**Спокойствие** – контроль человеком своих эмоциональных проявлений в различных ситуациях.

**Субстанция** (лат. *substantia* – сущность; то, что лежит в основе) объективная реальность; материя в единстве всех форм ее движения; нечто относительно устойчивое: то, что существует само по себе, не зависит ни от чего другого.

**Субстрат** (филос.), общая основа всех процессов и явлений. Сунна, мусульманское священное предание, состоящее из хадисов.

**Тавтология** - повторение того же самого другими словами, повторение однокоренных слов.

**Танатология** – учение о смерти.

**Теократия**, форма правления, при которой глава государства (обычно монархического) является одновременно его религиозной главой.

**Теология** (от греч. *theós* – бог и ...логия) (богословие), совокупность религиозных доктрин и учений о сущности и действии Бога. Предполагает концепцию абсолютного Бога, сообщающего человеку знание о себе в откровении. В строгом смысле о теологии принято говорить применительно к иудаизму\*, христианству и исламу.

**Теория морали или теоретическая этика** - учение о сущности морали, ее основных принципах и категориях, структуре, функциях и закономерностях, пытается объяснить происхождение и эволюцию морали.

**Толерантность** - терпимость, стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от преобладающего типа или не придерживаются общепринятых мнений.

**Традиция**, элементы социального и культурного наследия, передающиеся от поколения к поколению и сохраняющиеся в определенных обществах и социальных группах в течение длительного времени.

**Универсум**, философский термин, обозначающий «мир как целое».

**Управленческая этика** - совокупность правил и форм делового общения, способствующая установлению между руководителем и подчиненными атмосферы взаимопонимания, взаимоуважения.

**Утилитаризм** (от лат. *utilitas* – польза, выгода), 1) принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, возможности служить средством для достижения какой-либо цели; 2) основанное И. Бентамом позитивистское направление в этике, считающее пользу основой нравственности и критерием человеческих поступков; получило распространение в Великобритании в XIX в.

**Факсимильная связь** (фототелеграфная связь), электрический способ передачи графической информации – неподвижного изображения текста, таблиц, графиков, фотографий и т.п. Осуществляется при помощи факсимильных аппаратов и каналов электросвязи (в том числе и телефонной).

**Фелинология** – учение о счастье.

**Христианство**, одна из трех мировых религий (наряду с буддизмом и исламом), названа по имени ее основателя Иисуса Христа – богочеловека, сошедшего с неба на землю и принявшего страдания и смерть ради спасения людей, а затем воскресшего и вознесшегося на небо. Христианство возникло в I в. среди евреев Палестины и распространилось на другие страны. Источник верования – Священное писание, Библия, особенно Новый завет.

**Честь** - внешнее общественное признание поступков человека, его заслуг, проявляющееся в почитании, авторитете, славе. Связано со стремлением добиться высокой оценки со стороны окружающих, похвалы, известности.

**Эвдомонизм**, этическое направление, считающее счастье, блаженство высшей целью человеческой жизни; один из основных принципов древнегреческой этики, тесно связанный с сократовской идеей внутренней свободы личности, ее независимости от внешнего мира.

**Эвтаназия**, намеренное ускорение смерти или умерщвление неизлечимого больного с целью прекращения его страданий.

**Эвфемизмы** - такие обозначения, которые не только смягчают способ выражения, но и маскируют, вуалируют суть явления.

**Эгоизм** - принцип жизненной ориентации, основывающийся на мотивах себялюбия и своекорыстия.

**Эгоцентризм**, отношение к миру, характеризующееся сосредоточенностью на своем индивидуальном «я».

**Экзистенциализм**, или философия существования, направление современной философии, возникшее в начале XX в. в России, после 1-й мировой

войны в Германии, в период 2-й мировой войны во Франции, а после войны в других странах. Идейные истоки – учение Кьеркегора, философия жизни, феноменология. Различают религиозный экзистенциализм (К. Ясперс, Г. Марсель, Н.А. Бердяев, Л. Шестов, М. Бубер) и атеистический (М. Хайдеггер, Ж.П. Сартр, А Камю). Центральное понятие – экзистенция (человеческое существование).

**Экзистенция**, существование. Основные модусы (проявления) человеческого существования – забота, страх, решимость, совесть. Человек прозревает экзистенцию как корень своего существ в пограничных ситуациях (борьба, страдание, смерть). Постигая себя как экзистенцию, человек обретает свободу, которая есть выбор самого себя, своей сущности, накладывающий на него ответственность за все происходящее в мир.

**Экологическая этика** - направление междисциплинарных исследований, предметом которых являются нравственные и духовные стороны отношений человека и общества к природе.

**Эмпатия** - понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.

**Эмпатическое слушание** - сначала слушающий пытается понять, что говорит партнер, а уже потом проводит критический анализ.

**Эпистолярный**, свойственный письмам; написанный в форме писем; состоящий из писем.

**Эстетика** (от греч. *aisthetikós* – чувствующий, чувственный), философская наука, изучающая сферу эстетического как специфические проявления ценностного отношения между человеком и миром и область художественной деятельности людей.

**Этика** – это наука о морали, исследующая происхождение и развитие нравственности, принципы и нормы поведения людей.

**Этикет** – установленный порядок поведения где-либо, внешние правила приличия.

**Этический кодекс** - конвенции между профессионалами относительно их поведения по отношению к другим публичным группам и внутри данного профессионального сообщества (группы).