



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ
*Методические указания к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения направления подготовки
43.03.01 Сервис*

Волгодонск 2020

Автор
канд.пед. наук, доцент кафедры «Социально-культурный сервис и
гуманитарные дисциплины» филиала ДГТУ в г. Волгодонске
Г.В. Зеленова

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету с оценкой, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	9
Вопросы к зачету с оценкой	10
Задания для контрольной работы.....	10
Практические задания.....	11
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	12
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	16

ВВЕДЕНИЕ

Социальные и научно-технические изменения в обществе вносят существенные коррективы в различные сферы профессиональной деятельности. Усиливается ответственность человека за качество своего труда, расширяется диапазон свободного выбора личности, повышает общественное значение деятельности. Все это актуализирует проблемы профессиональной морали, в первую очередь профессий сферы "человек-человек".

Успех деятельности бакалавра сервиса во многом определяется профессиональной подготовкой, уровнем сформированности у него профессиональной морали. Следовательно, человек, вооруженный современной техникой, знаниями, обладающий большей информацией и социальными правами, должен быть и более нравственным.

Курс «Профессиональная этика и этикет» предназначен для подготовки бакалавров направления 43.03.01 Сервис.

Целями освоения дисциплины являются изучение студентами особенностей этического знания как явления духовной культуры и основных требований к профессиональной этике и этикету, раскрытие основных нормативных представлений о нравственных типах личности и особенностях деловой и профессиональной культуры.

Задачи

- формирование представлений об обществе, людях, самом себе и установление нравственных границ своего существования;
- осмысление возможности самосовершенствования;
- формировать знания, умения и навыки, способствующие достижению единства внутренней и внешней культуры специалиста по сервису, которая проявляется в формах поведения, общения в соответствии с этическими нормами, установленными в обществе.

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Слостенин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Понятие этики как науки. Этика в контексте культуры.
2. Этика и философия. Этика и искусство.
3. Этнос и этика в контексте истории. Этимология понятий "этика", "мораль", "нравственность".
4. Этика в Восточной культуре.
5. Античная этика. Средневековая этическая мысль. Новое время.
6. Этика долга Им. Канта.
7. Философские взгляды на проблему возникновения морали.
8. Структура морали: нравственная практика, нравы, типичные нравственные ситуации, моральное сознание, нравственное самосознание. Функции морали.
9. Концепции происхождения морали. Библия – источник христианской морали и нравственной культуры поведения.
10. Нормативные образцы личности.
11. Различные формы вежливости: корректность, учтивость, любезность, деликатность, тактичность, скромность, обязательность.
12. Профессиональный долг. Профессиональная честь.
13. Понятие профессиональной этики. Происхождение и становление профессиональной этики.
14. Задачи профессиональной этики. Принципы профессиональной этики.
15. Моральный фактор и его проявление в профессиональной деятельности специалиста по сервису.
16. Принципы управленческой этики. Понятие "такт", "профессиональный такт".
17. Роль профессионального такта в установлении взаимоотношений между руководителем и подчиненным, между коллегами.
18. Первичный коллектив и его морально-психологический климат. Руководитель и коллектив. Руководитель как организатор нравственных отношений в коллективе.
19. Стиль руководителя и его отношения к подчиненным. Статусные позиции.
20. Современные взгляды на место этики в деловом взаимодействии. Информация о клиентах и конкурентах.
21. Защита деловой информации. Защита интеллектуальной собственности. Как относиться к себе и людям.
22. Особенности организации проведения деловых контактов. Визиты. Приемы.
23. Деловая беседа, функции деловой беседы, этапы деловой беседы и их характеристики.
24. Переговоры. Пути, подходы к переговорам. Организация и методы ведения переговоров.
25. Техника аргументирования. Приемы воздействия.
26. Письмо. Деловое письмо. Типы деловых писем. Конверт. Деловой этикет в переписке.
27. Телефон. Разговор по телефону. Деловая беседа по телефону.
28. Современные средства для осуществления опосредованных деловых контактов: телекс, телефакс, электронная почта.
29. Общие этические принципы и характер делового взаимодействия. Установление рабочих отношений с партнерами.
30. Правила и нормы этики деловых отношений. Деловая встреча с партнером.
31. Понятие "национальные стили". Параметры национальности стиля.
32. Особенности национальной этики партнеров. Национальные стили ведения деловых переговоров.

33. Сотрудничество с иностранными партнерами: приглашение, регистрация.
Программа пребывания.
34. Нравственная культура как сущностная характеристика специалиста по сервису.
35. Нравственные требования к выбирающему профессию. Профессиограмма
специалиста по сервису.
36. Имидж: понятие и правила формирования.
37. Внешний облик специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
38. Элементы профессионального имиджа для мужчин.
39. Элементы профессионального имиджа для женщин.
40. Понятие "этикет". Этическая сущность этикета, его основные критерии.
41. Речевой и неречевой этикет. Нормы этикета
42. Роль этикета в человеческом общении. Этикет- регулятор внешних форм общения
и поведения
43. Нормы поведения и общения людей на заре человечества. Возникновение этикета на
рубеже XII-XIII вв..
44. Направления этикета: европейский и восточный. Этикет на Востоке: Япония,
Китай.
45. Развитие этикета во Франции. Английский этикет. Светские правила этикета в
Италии, Испании.
46. Начало развития этикета в России. Нравы, обычаи русского народа на рубеже 16-17
веков. Русский "Домострой" Сильвестра.
47. Эпоха Петра I в формировании правил светской жизни и этикета. Указы Петра I об
этикете.
48. Сословный этикет: королевский, дворянский, купеческий.
49. Формирование этикета в России XIX века, как отражение новых отношений в
обществе.
50. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе.
Правовой и нравственный аспект этикета.
51. Понятие о природной и социальной среде. Отношение человека к природной среде.
Человек и социальная среда.
52. Отношение к ценностям материальной и духовной культуры.
53. Основы человеческого поведения. Понятие "манера поведения".
54. Походка. Поза. Мотивы поведения.
55. Об умении держать себя в обществе.
56. Современный этикет. Виды этикета. Требования современного этикета.
57. Принципы современного этикета. Основные правила этикета.
58. Этикет знакомства. Этикет прощания. Этикет дружбы.
59. Деловые приветствия и представления. Формы обращения
60. Правила ведения деловой беседы.
61. Телефонный этикет. Деловой этикет в переписке. Отчеты, докладные записки,
анкеты
62. Этикет семьи и дома
63. Правила поведения за столом. Как правильно есть. Экзотические блюда. Как есть
фрукты.
64. Этикет употребления напитков. Тосты. Завершение обеда. Как давать на чай
65. Обычаи и традиции русской кухни.
66. Гардероб на все случаи жизни. Об одежде на приемах: мужчины, женщины.
67. В человеке все должно быть красиво: макияж, парфюмерия, аксессуары.
68. Виды приемов и поведение на них. Рассадка гостей за столом. Застольные речи.
69. Подарки в официальной среде. Титулы знати. Церковные титулы
70. Правила поведения в театре. На выставке, в музее. Библиотека. В ресторане (кафе).
Танцевальный вечер.

71. На улице. Дорожный этикет.
72. Сетикет (правила поведения в сети ИНТЕРНЕТ)
73. Международный этикет

Вопросы к зачету по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Понятие этики как науки . Виды этики.
2. Понятия «профессиональная этика» и «профессиональный этикет»
3. Сущность и особенности профессиональной этики
4. Происхождение и становление профессиональной этики
5. Этические правила профессионального поведения.
6. Этические кодексы
7. Понятие "этикет". Этическая сущность этикета, его основные критерии. Нормы этикета
8. Роль этикета в человеческом общении. Этикет - регулятор внешних форм общения и поведения.
9. Виды этикета. Протокол
10. Функции этикета. Правовой и нравственный аспект этикета.
11. Современный этикет. Принципы современного этикета.
12. История развития этикета.
13. Деловой протокол
14. Деловая встреча с партнером. Искусство делового общения.
15. Деловая беседа.
16. Деловые переговоры.
17. Деловой этикет в переписке.
18. Культура одежды деловой женщины.
19. Культура одежды делового мужчины
20. Речевой и неречевой этикет. Нормы этикета
21. Требования к деловой речи и речевая грамотность
22. Основные формы речевого этикета
23. Этикет телефонного разговора
24. Обращение к собеседнику. Употребление титулов и званий при обращении
25. Речи для особых случаев
26. История развития этикета
27. Деловые приемы. Правила поведения за столом. Этикет употребления напитков.
28. Этика письменной речи
29. Типы деловых писем Визитная карточка
30. Личные деловые бумаги

Задания для контрольной работы

Контрольная работа – это один из основных видов самостоятельной работы обучающихся и важный этап их профессиональной подготовки. Основными целями написания контрольной работы являются: расширение и углубление знаний обучающихся, выработка приемов и навыков в анализе теоретического и практического материала, а также обучение логично, правильно, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли в письменном виде. Обучающийся, со своей стороны, при выполнении контрольной работы должен показать умение работать с литературой, давать анализ соответствующих источников, аргументировать сделанные в работе выводы и, главное, – раскрыть выбранную тему.

Номер варианта контрольной работы выбирается по двум последним цифрам зачетной книжки.

Студентам в процессе написания контрольной работы необходимо выполнить ряд требований:

1. Титульный лист с указанием варианта.
2. Текст должен быть написан грамотно в редакторе Word. Шрифт: TimesNewRoman, кегль – 12, интервал – одинарный. Выравнивание по ширине. Все поля по 20 см.
3. Таблицы с исходной информацией должны иметь подстрочную (внизу таблицы) ссылку на источник информации и номер страницы источника, откуда эта информация получена. Все таблицы должны быть пронумерованы и иметь названия;
4. Все части работы необходимо озаглавить, страницы – пронумеровать;
5. Работа должна заканчиваться списком использованных источников в соответствии с принятой последовательностью: законы, указы, нормативные и директивные документы, первоисточники. Специальную литературу необходимо излагать в алфавитном порядке с указанием: автора; названия литературного источника; города; издательства; года издания; страницы, содержащей использованную информацию. В конце работы (после списка использованной литературы) должен быть указан перечень привлеченных статистических материалов (инструкции, формы статистических отчетов и их данные).

Для подготовки презентации обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации – не менее 10.

Задания для контрольной работы

Вариант 1

1. Этимология понятий "этика", "мораль", "нравственность".
2. Понятие "этикет". Этическая сущность этикета, его основные критерии. Нормы этикета

Вариант 2

1. Понятие этики как науки. Этика в контексте культуры.
2. Виды этикета.

Вариант3

1. Нравственные категории.
2. Современный этикет. Принципы современного этикета.

Вариант4

1. Этика в Восточной культуре.
2. Этикет общения. Личные местоимения «ты» и «вы». Как надо просить извинения.

Вариант5

1. Античная этика. Средневековая этическая мысль.
2. Как делать и принимать комплименты. Как избежать неловких ситуаций.

Вариант6	
1.	Новое время. Этика долга Им. Канта.
2.	История развития этикета: европейский этикет.
Вариант7	
1.	Философские взгляды на проблему возникновения морали.
2.	Деловая встреча с партнером. Искусство делового общения.
Вариант8	
1.	Функции морали.
2.	Деловые переговоры.
Вариант9	
1.	Типы нравственной личности.
2.	Кто и как должен встречать посетителей. Правила хорошего тона для хозяев деловой встречи и гостей.
Вариант10	
1.	Этические нормы воспитанности. Вежливость. Правила вежливости.
2.	Деловые приветствия и представления. Формы обращения. Этикет прощание после деловой встречи.
Вариант11	
1.	Становление нравственного в человеке. Ступени нравственного развития личности.
2.	Деловой этикет в переписке.
Вариант12	
1.	Понятие нравственного поведения и нравственного отношения. Сущность нравственной свободы.
2.	Сетикет.
Вариант13	
1.	Золотое правило нравственности. Основные критерии духовности.
2.	Культура одежды деловой женщины.
Вариант14	
1.	Общечеловеческие этические нормы.
2.	Правила поведения на выставке, в музее, в театре, библиотеке.
Вариант15	
1.	Понятие профессиональной этики. Происхождение и становление профессиональной этики.
2.	Правила поведения в ресторане (кафе). Танцевальный вечер.
Вариант16	
1.	Задачи профессиональной этики. Принципы профессиональной этики.
2.	Правила поведения для особых случаев: как вести себя, если нужна кому-то ваша помощь, этикет при посещении больных, правила поведения на похоронах. Как вести себя в храме.
Вариант17	

1. Использование титулов и званий. Как вести себя во время и после представления. Национальные традиции.
 2. Профессионально - этические нормы в сфере предпринимательства.
- Вариант18
1. Знакомства и представления: общие правила.
 2. Современные взгляды на место этики в деловом взаимодействии.
- Вариант19
1. Бизнес этикет – основа профессионализма. Этические правила профессионального поведения.
 2. Управленческая этика.
- Вариант20
1. Руководитель и коллектив. Руководитель как организатор нравственных отношений в коллективе.
 2. Некоторые особенности национального этикета (рассмотреть на примере двух стран в сравнении)
- Вариант 21
1. Моральный фактор и его проявление в профессиональной деятельности специалиста по сервису.
 2. Служебный этикет.
- Вариант22
1. Культура общения с клиентами.
 2. Общие этические принципы и характер делового взаимодействия.
- Вариант23
1. Формирование отношений в процессе взаимодействия. Установление рабочих отношений с партнерами.
 2. Как подготовиться к собеседованию.
- Вариант24
1. Роль этикета в человеческом общении. Этикет- регулятор внешних форм общения и поведения.
 2. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект этикета.
- Вариант 25
1. Основные правила безупречного поведения в обществе.
 2. Этикет общения. Личные местоимения «ты» и «вы». Как надо просить извинения.
- Вариант 26
1. История развития этикета в России.
 2. Решение спорных вопросов.
- Вариант 27
1. Особенности профессиональной этики
 2. Этикет деловых приемов

Вариант 28

1. Сущность профессиональной этики
2. Приглашение гостей

Вариант 29

1. Профессиональная этика работников сервиса
2. Стилъ и культура протокольных мероприятий (конференции, переговоры, приемы)

Вариант 30

1. Стилъ руководителя и его отношения к подчиненным. Статусные позиции.
2. Правила сервировки стола

Практические задания по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Почему известное изречение: “И так во всем, как хотите, чтобы поступали с вами люди, поступайте и вы с ними”, - получило название “золотого правила” нравственности? Считаете ли Вы возможным применять его в отношениях с окружающими?
2. Назовите известные Вам обычаи своего народа. Можно ли выделить среди них хорошие и плохие? Что является критерием такой оценки?
3. Как вы понимаете слова А.С.Пушкина “обычай - деспот меж людей”? Чем отличается обычай от моральной нормы? Что объединяет категории «профессиональная честь» и «профессиональное достоинство»? В чем их различие?
4. Объясните суть пословиц. Какая особенность этикета и поведенческой практики отражена в них? Со своим уставом в чужой монастырь не стучись (русская). Едешь в чужую страну, оденься в её форму (адыгейская)
5. Проиграйте ситуации, употребив соответствующую этикетную лексику:
Вы обращаетесь к библиотекарю за нужной Вам информацией;
6. Проиграйте ситуации, употребив соответствующую этикетную лексику:
Вы пригласили на свой день рождения однокурсников. Познакомьте их с родителями и присутствующими гостями;
7. Проиграйте ситуации, употребив соответствующую этикетную лексику:
Вы пригласили на свой день рождения однокурсников. Познакомьте их с родителями и присутствующими гостями;
8. Проиграйте ситуации, употребив соответствующую этикетную лексику:
позвоните на кафедру, чтобы договориться с преподавателем об индивидуальной консультации по курсовой работе;
9. Проиграйте ситуации, употребив соответствующую этикетную лексику:
Ваш сотрудник прекрасно выполнил служебное задание. Оцените его работу комплиментом.

10. Определите, какие нарушения этикета были допущены в приведенной ситуации. Какая особенность этикета была не учтена? К чему могут привести подобные этикетные оплошности?

Студентка из России, проходящая стажировку в парижском университете, преподнесла своей французской подруге на свадьбу белые хризантемы. Правильно ли она выбрала цветы?

11. Определите, какие нарушения этикета были допущены в приведенной ситуации. Какая особенность этикета была не учтена? К чему могут привести подобные этикетные оплошности?

Немецкий студент, обучающийся в Москве, в знак благодарности подарил своей русской преподавательнице восемь красных роз. Как, по-Вашему, восприняла этот подарок преподавательница?

**Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»
для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис**

Задание: ответить на вопросы, подготовить 5-6 слайдов к вопросу, выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.

Занятие 1 Этические правила профессионального поведения

Основные вопросы:

1. Сервис как профессия: специфические особенности, возникновение её в России.
2. Обязательства бакалавра сервиса перед профессией. Роль обеспечения социальной безопасности клиента в повышении престижа профессии.
3. Квалифицированная практическая работа, основанная на профессиональных знаниях.

Практические задания:

1. На конкретных примерах проиллюстрируйте позитивные последствия для эффективности работы личностных профессионально важных качеств
2. На конкретных примерах проиллюстрируйте негативные последствия для эффективности работы личностных профессионально важных качеств
3. Составьте профессиограмму работника сервиса

Темы докладов, сообщений: 11 -21.

Занятие 2 Деловые переговоры, совещания, беседы

Основные вопросы:

1. Деловой протокол
2. Деловые переговоры
3. Деловые совещания
4. Деловые беседы
5. Светская беседа
6. Речи и беседы за столом

Практические задания:

1. Объясните суть пословиц. Какая особенность этикета и поведенческой практики отражена в них? Со своим уставом в чужой монастырь не стучись (русская). Едешь в чужую страну, оденься в её форму (адыгейская)

Темы докладов, сообщений:22-25

Занятие 3 Деловые приемы

Основные вопросы:

1. Деловые приемы. Характеристика.
2. Правила поведения на деловых приемах.
3. Особенности сервировки стола и порядок подачи блюд на деловых приемах.
4. Правила поведения за столом
5. Смысл и назначение делового приема.
6. Виды деловых приемов.
7. Подготовка и проведение дневных деловых приемов.
8. Подготовка и проведение вечерних деловых приемов.
9. Виды обслуживания гостей.
10. Поведение за столом: этикетные нормы и предписания.

Практические задания:

1. Составить схему подачи блюд на различных приема

Темы докладов, сообщений:36-39

Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение

Основная литература			
Авторы, составители	Заглавие	Издательство,	Количество
А.Я.Кибанов,Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова	Этика деловых отношений: Учебник URL: https://znanium.com/catalog/product/1047095	Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2020	ЭБС
И.Н. Кузнецов	Современный этикет URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496072	Москва : Дашков и К°, 2018	ЭБС
А.В. Разин	Этика: учебник URL: https://znanium.com/catalog/product/984076	Москва : ИНФРА- М, 2019	ЭБС
Дополнительная литература			
Авторы, составители	Заглавие	Издательство,	Количество
Александрова, З.А.	Профессиональная этика: учебное пособие URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398	Москва : МПГУ, 2016	ЭБС
Руденко А.М.	Этика: учеб. пособие http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=766750 .	М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017	ЭБС
Загорская, Л.М.	Профессиональная этика и этикет: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860	НГТУ, 2012	ЭБС
В.Н. Лавриненко	Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов URL: https://znanium.com/catalog/product/1028559	М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017	ЭБС