Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.19 Профессиональная этика и этикет

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

Н.А. Шемякина

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.1	способность грамотно и в соответствии с деловым этикетом излагать свои мысли на русском языке

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-4.1	**на уровне знаний:** этику сферы бизнеса и услуг; управленческую этику; этику партнерских отношений; эстетику обслуживания. **на уровне умений:** применять и соблюдать требования современного этикета. **на уровне навыков:** формирование и соблюдение этического кодекса компании.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**		
		Всего	**Семестр**	
			1	2
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***36***	***36***	
лекционного типа (Л)		***18***	***18***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***18***	***18***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***36***	***36***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***зачет***	***зачет***	
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***72/2***	***72/2***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.19 «Профессиональная этика и этикет» осваивается в 1 семестре 1 курса по очной форме обучения, общая трудоемкость – 2 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области русского языка и культуры речи, а также на приобретенные ранее умения и навыки продуктивно общаться в ситуациях; взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства.

Дисциплина реализуется после изучения предыдущего уровня образования.

Дисциплина изучается параллельно с дисциплиной Б1.Б.3 «Русский язык и культура речи».

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
Тема 1	Профессиональная этика как прикладной, практический раздел этики (понятие, сущность, функции).	18	4		4	10	
Тема 2	Структура профессиональной этики.	18	6		4	8	
Тема 3	Практические подходы к оптимизации деловой этики в профессиональном сообществе.	16	4		4	8	Диспут
Тема 4	Профессиональный этикет в типовых ситуациях делового общения и взаимодействия на национальном уровне.	20	4		6	10	Реферат
Промежуточная аттестация							Зачет
	Всего:	**72**	**18**		**18**	**36**	

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	Профессиональная этика как прикладной, практический раздел этики (понятие, сущность, функции)	Понятие, сущность, функции профессиональной этики. Специфика профессионально-этического регулирования деловых отношений в сравнении с правовом и обычаем. Профессиональная деонтология. Метамеханизм действия профессиональной этики на человека: самосознание, давление общественного мнения, учёт последствий для репутации, внешние стандарты. Проблема письменной фиксации профессионально-этических норм. Задачи профессиональной этики: разработка оптимальных профессионально-этических стандартов, диагностика профессионально-этических проблем, выработка методов оптимизации профессионально-этического климата в профессиональном сообществе.
Тема 2	Структура профессиональной этики	Структурные уровни профессиональной этики (глобальный, континентальный, национальный, региональный, местный). Средовые измерения профессиональной этики: внутрикорпоративная и межкорпоративная.
Тема 3	Практические подходы к оптимизации деловой этики в профессиональном сообществе	Внутрикорпоративная этика: проблема личной эффективности и пути её повышения (тайм-менеджмент, вовлечённость), влияние репутации менеджмента на корпоративный климат, метод персонификации, эмоциональное лидерство, лояльность, этичная коммуникация и виды критики. Межкорпоративная этика: отношения хозяйственной организации и общества, хозяйственной организации и государства, отношения между хозяйственными организациями.
Тема 4	Профессиональный этикет в типовых ситуациях делового общения и взаимодействия на национальном уровне	Принципы международного этикета и протокола: учёт должностных, возрастных, половых, конфессиональных, этнокультурных, субкультурных различий, равное и достаточное представительство, эстетическая привлекательность события и его участников, символизм, невербальный обмен сигналами, принцип правой руки и дистанции по убыванию рангов.

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы.

– при проведении занятий семинарского типа:
- реферат;
- диспут;

4.1.2. Зачет проводится в устной форме в виде опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы рефератов

1. Основные этические категории.
2. Основные этические учения.
3. Понятия профессиональной этики, профессиональной деонтологии, профессионально-этической деформации.
4. Понятия корпоративной и организационной культуры.
5. Структура и типология корпоративной культуры.
6. Организационные и дезорганизационные факторы в развитии корпоративной культуры.
7. Деловое сообщество как носитель профессиональной субкультуры. Структура и специфика предпринимательской культуры в сравнении с госслужбой.
8. Деловая этика в исторической ретроспективе.
9. Диагностика профессионально-нравственных проблем предпринимательской деятельности.
10. Способы и формы этической регламентации ведения бизнеса.
11. Опыт развития бизнес-этики за рубежом: отношения бизнеса с государственной и муниципальной властью. Взаимоотношения внутри бизнеса.
12. Ответственность бизнеса перед обществом. Этика отношений работодателя и работника.
13. Принципы и методы креативного решения социально-значимых проблем в условиях информационного общества.
14. Деловая этика современного российского предпринимательства.
15. Диагностика профессионально-нравственных проблем предпринимательской деятельности.
16. Способы и формы этической регламентации ведения бизнеса.
17. Опыт развития бизнес-этики за рубежом: отношения бизнеса с государственной и муниципальной властью.
18. Взаимоотношения внутри бизнеса.
19. Ответственность бизнеса перед обществом.
20. Этика отношений работодателя и работника.
21. Истоки этикета.
22. Функции этикета.
23. Принципы этикета.
24. Стили управления.
25. Этикетные нормы взаимодействия руководителя и подчинённого в ситуациях служебного взаимодействия (представление, приветствие, обращение).
26. Этикетные нормы взаимодействия руководителя и подчинённого в ситуациях служебного взаимодействия (распоряжение, наказание, поощрение).

27. Этикетные нормы взаимодействия руководителя и подчинённого в ситуациях служебного взаимодействия (общение с подчинёнными, совещание).
28. Этикетные нормы взаимодействия руководителя и подчинённого в ситуациях служебного взаимодействия (увольнение, степень лояльности сотрудника к органу и его руководителю, дарение подарков).
29. Структурные элементы имиджа.
30. Нормы этикета в одежде и внешнем облике мужчины.
31. Нормы этикета в одежде и внешнем облике женщины.
32. Культура речи и языковая норма.
33. Правила общения через переводчика.
34. Административный речевой этикет и культура письменной речи.
35. Этикетные требования к деловой переписке.
36. Этикетные требования к визитным карточкам.
37. Этикет телефонного общения.

Темы для дискуссий

1. Проблема вовлечённости персонала и пути её решения.
2. Манипуляция в профдеятельности и способы противодействия ей.
3. Деструктивная критика и оптимальные методы критики.
4. Тайм-менеджмент, его принципы и инструменты (хронокарта, матрица Эйзенхауэра).
5. Преодоление мотивационного конфликта между любимым и должным видами деятельности.
6. Личная эффективность и теория ограничений: разрешение мотивационных конфликтов между качеством и скоростью.
7. Личная эффективность и теория ограничений: разрешение мотивационных конфликтов между привлекательностью и затратами.
8. Личная эффективность и теория ограничений: разрешение мотивационных конфликтов между производительностью и ресурсами.
9. Персонификация и репутация лидерства как факторы развития профессиональной этики.
10. Управленческие стратагемы как фактор интеллектуально-эмоционального лидерства.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.1	способность грамотно и в соответствии с деловым этикетом излагать свои мысли на русском языке

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
УК ОС-4.1	Понимает и демонстрирует основные функций языка;	Проведен лингвистический анализ нейтральных и воздействующих

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	особенности небытовой публичной коммуникации и функциональные и строевые особенности медиаречи и деловой речи; основных жанров медиаречи и деловой речи, типовые особенностей этих жанров; логико-композиционных принципы построений нейтрального текста; логико-композиционные принципы построения убеждающего и манипулирующего текста; особенности устной коммуникации; особенности поликодовой коммуникации; демонстрирует понимание основ: этики сферы бизнеса и услуг; управленческой этики; этики партнерских отношений; эстетику обслуживания; понимает значение новых лексических единиц, связанных с тематикой данного этапа обучения и соответствующими ситуациями общения, в том числе оценочной лексики, реплик-клише речевого этикета, отражающих особенности культуры стран изучаемого языка; знает значение изученных грамматических явлений в расширенном объёме (видо-временные, неличные и неопределённо-личные формы глагола, формы условного наклонения, косвенная речь/косвенный вопрос, побуждение, согласование времён)	(убеждающих и манипулирующих) текстов; выявлены в тексте признаки проявления некомпетентности носителя языка (функциональная безграмотность, орфографическая и пунктуационная малограмотность, незавершенный выбор лексем в высказывании; некорректный выбор лексемы, некорректная сочетаемость лексемы, неудачный выбор частеречного оформления высказывания; неадекватный выбор синтаксической конструкции, неправильный подбор коннекторов; коммуникативная неадекватность высказывания и др.); использованы в работе различные словари и справочники, подготовлено устное выступление; использована техника отделения модальной и эмоциональной составляющей текста от пропозициональной; использована методика сочинения нейтральных текстов свободной и жесткой структуры; применены и соблюдены требования современного этикета; соблюден этический кодекс компании; использованы практические подходы к оптимизации деловой этики в профессиональном сообществе; продемонстрированы профессиональный этикет в типовых ситуациях делового общения и взаимодействия на национальном уровне; даны четкие подробные описания и сделан доклад, должным образом подчеркивая существенные моменты и подкрепляя повествование важными подробностями; сделаны четкие подробные описания по интересующим студента вопросам из академической сферы, развивая отдельные мысли и подкрепляя их дополнительными положениями и примерами; развита четкая система

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
		аргументации, приведены доводы за и против, с подкреплением утверждения подробной информацией и делая общие и частные заключения на основе сказанного; высказано и подкреплено аргументами личное мнение, в том числе для опровержения других мнений, а также высказана и обоснована гипотеза; вовлечен в диалог или дискуссию, а также закончил их, используя подходящие для этого языковые средства

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
и при возможности поясните на конкретных примерах:

1. Основные этические категории и учения.
2. Понятия профессиональной этики, профессиональной деонтологии, профессионально-этической деформации.
3. Понятия корпоративной и организационной культуры.
4. Структура и типология корпоративной культуры.
5. Организационные и дезорганизационные факторы в развитии корпоративной культуры.
6. Деловое сообщество как носитель профессиональной субкультуры. Структура и специфика предпринимательской культуры в сравнении с госслужбой.
7. Деловая этика в исторической ретроспективе.
8. Диагностика профессионально-нравственных проблем предпринимательской деятельности.
9. Способы и формы этической регламентации ведения бизнеса.
10. Опыт развития бизнес-этики за рубежом: отношения бизнеса с государственной и муниципальной властью. Взаимоотношения внутри бизнеса.
11. Ответственность бизнеса перед обществом. Этика отношений работодателя и работника.
12. Принципы и методы креативного решения социально-значимых проблем в условиях информационного общества Деловая этика современного российского предпринимательства.
13. Диагностика профессионально-нравственных проблем предпринимательской деятельности.
14. Способы и формы этической регламентации ведения бизнеса.
15. Опыт развития бизнес-этики за рубежом: отношения бизнеса с государственной и муниципальной властью.
16. Взаимоотношения внутри бизнеса.
17. Ответственность бизнеса перед обществом.
18. Этика отношений работодателя и работника.
19. Проблема вовлечённости персонала и пути её решения.
20. Манипуляция в профдеятельности и способы противодействия ей.
21. Деструктивная критика и оптимальные методы критики.

22. Тайм-менеджмент, его принципы и инструменты (хронокарта, матрица Эйзенхауэра).
23. Преодоление мотивационного конфликта между любимым и должным видами деятельности.
24. Личная эффективность и теория ограничений: разрешение мотивационных конфликтов между качеством и скоростью.
25. Личная эффективность и теория ограничений: разрешение мотивационных конфликтов между привлекательностью и затратами.
26. Личная эффективность и теория ограничений: разрешение мотивационных конфликтов между производительностью и ресурсами.
27. Персонификация и репутация лидерства как факторы развития профессиональной этики.
28. Управленческие стратагемы как фактор интеллектуально-эмоционального лидерства.
29. Истоки этикета.
30. Функции этикета.
31. Принципы этикета.
32. Стили управления и этикет.
33. Этикетные нормы взаимодействия руководителя и подчинённого в ситуациях служебного взаимодействия (представление, приветствие, обращение).
34. Этикетные нормы взаимодействия руководителя и подчинённого в ситуациях служебного взаимодействия (распоряжение, наказание, поощрение).
35. Этикетные нормы взаимодействия руководителя и подчинённого в ситуациях служебного взаимодействия (общение с подчинёнными, совещание).
36. Этикетные нормы взаимодействия руководителя и подчинённого в ситуациях служебного взаимодействия (увольнение, степень лояльности сотрудника к органу и его руководителю, дарение подарков).
37. Структурные элементы имиджа.
38. Нормы этикета в одежде и внешнем облике мужчины.
39. Нормы этикета в одежде и внешнем облике женщины.
40. Культура речи и языковая норма.
41. Правила общения через переводчика.
42. Административный речевой этикет и культура письменной речи.
43. Этикетные требования к деловой переписке.
44. Этикетные требования к визитным карточкам.
45. Этикет телефонного общения.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Применяет и соблюдает требования современного этикета. Соблюдает этический кодекс компании. Использует практические подходы к оптимизации деловой этики в профессиональном сообществе. Демонстрирует профессиональный этикет в типовых ситуациях делового общения и взаимодействия на национальном уровне.
«не зачтено»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей

	дисциплине). В семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, зачетный ответ носит фрагментарный характер. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету.

Текущая аттестация по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на диспутах, при защите рефератов.

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента на зачете носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

Критерии правильности ответов на вопросы для дискуссии или диспута

При оценке ответов на вопросы дискуссии или диспута учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценивания реферата

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления реферата; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические,

стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту**,** если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

Оценка **«удовлетворительно»,** если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

Оценка **«неудовлетворительно»,** если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований, написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом реферат представляет собой достаточно самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, присутствуют единичные случаи фактов плагиата.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;

– запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

– внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
– выпишите основные термины;
– ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
– уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
– готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
– рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

программой дисциплины;
перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
тематическими планами семинарских занятий;
контрольными мероприятиями;
учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
перечнем вопросов к зачету.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета. В таком случае вопросы к зачету и практическое задание выбираются самим преподавателем.

Вопросы самостоятельного изучения тем дисциплины

1. Недобросовестные методы ведения бизнеса и методы борьбы с ними.
2. Взаимосвязь лидерства и профессиональной этики.
3. Проблема повышения вовлечённости и самоотдачи персонала в профессиональную деятельность.
4. Нормы профессионального этикета в вербальных и невербальных аспектах коммуникации.

Вопросы для самопроверки

1. Назовите неэтичные методы ведения бизнеса с позиции персонала.
2. Как можно с ними бороться?
3. Какие недобросовестные методы деятельности менеджмента Вы знаете?
4. Что можно этому противопоставить?
5. Какие нарушения деловой этики Вам известны в сфере отношений хозяйственных организаций и общества?
6. Как можно повысить социальную ответственность бизнеса?
7. Что такое лидерство?
8. Как оно влияет на состояние профессионально-этического климата в организации?
9. Какое влияние на профессиональную этику имеет личный пример руководителя?
10. От чего зависит репутация менеджмента?
11. Как можно её измерить?
12. Что такое вовлечённость персонала, и чем она отличается от мотивированности?
13. Как можно попытаться преобразовать должную, обязательную деятельность в «любимую» работу?
14. Какой вывод можно сделать о соотношении привлекательных и непривлекательных аспектов профессиональной деятельности?
15. Что такое «язык тела»?
16. Как соотносятся речь и невербальные сигналы другому участнику коммуникации?
17. Какие вербальные приёмы оптимизации общения Вы знаете?
18. Как критиковать конструктивно?

19. Как противодействовать манипуляции?

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет. Дашков и К, 2014. http://www.iprbookshop.ru/19990
2. Гуревич П.С. Этика. ЮНИТИ-ДАНА, 2012. http://www.iprbookshop.ru/8542
3. Макаров Б.В. Психология делового общения. Вузовское образование, 2012. http://www.iprbookshop.ru/8539

6.2. Дополнительная литература.

1. Дубровин И.А. Поведение потребителей. Дашков и К, 2015. http://www.iprbookshop.ru/10953

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Мунин А.Н. Деловое общение: Учебное пособие / А.Н. Мунин. – М.: Флинта, 2011. – 376с.
2. Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271с.
3. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А. Боголюбов, Г.М. Волков, Б.А. Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240 с.
4. Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И. Этика деловых отношений: учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2008. – 176с.
5. Введенская Л.А. Риторика и культура речи: учебное пособие/ Введенская Л.А. - РнД: Феникс, 2007.
6. Голуб И.Б. Риторика: учитесь говорить правильно и красиво / И.Б. Голуб. - М.: Омега-Л, 2008.

6.4. Нормативные правовые документы.

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. Бачинин В.А. Этика: Энциклопедический словарь. М.: Михайлов В.А., 2005. -288 с.

6.6. Иные источники.

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Уч. пособие для студентов вузов / автор составитель Кузнецов И.Н. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
2. Кузнецов И.Н. Технология делового общения. – М: МарТ; Ростов н/Д: МарТ, 2004. -128с.
3. Профессиональная этика: учеб. пособие / отв. ред. М.И. Росенко. СПб., 2006.
4. Психология и этика делового общения: учебник для студ. вузов; рекомендовано министерством образования РФ; под ред. В.Н. Лавриненко - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2007.
5. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 415 с.
6. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник / Г.Н. Смирнов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192 с.
7. Социальная психология и этика делового общения: учебник. 5-е изд., перераб. и доп. / под ред. В. Лавриненко. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 416 с.

8. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие / М.А. Измайлова. – М.: Дашков и К, 2008.
9. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. 2012.
10. Кузнецов И.Н. Бизнес-этика / автор составитель Кузнецов И.Н. – М.: Дашков и К, 2007. - 498с.
11. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»