

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ

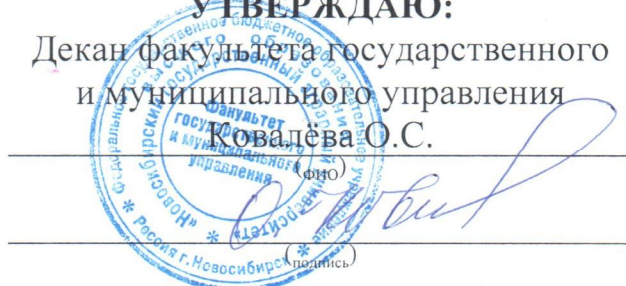
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Рег. № СМ.03-13

« 25 » 05 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета государственного
и муниципального управления
Ковалёва О.С.



ФГОС 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.12 Профессиональная этика и этикет

43.03.01 Сервис

Код и наименование направления подготовки

профиль: **сервис недвижимости**

основной вид деятельности: **сервисная**

дополнительный вид деятельности:

(профиль и виды деятельности)

Курс: 2

Семестр: 3

Факультет Государственного и
муниципального управления

очная
Форма обучения

Объем дисциплины (модуля)

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./ часов]			Семестр
	очная]	заочная	Очно-заочная	
Общая трудоемкость по учебному плану	3/108			3
В том числе				
Контактная работа	46			
Лекции	16			
Практические (семинарские) занятия	30			
Самостоятельная работа, всего	62			
В том числе:				
Курсовой проект (курсовая работа)				
Контрольная работа /Реферат	Р			3
Экзамен (зачет)	Зачет			3

Новосибирск 2017

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 № 1169

Программу разработал(и):

доцент кафедры КП и УП,

канд. экон. наук

(должность)



подпись

А.В. Черепанов

ФИО

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- этику сферы сервиса и услуг,
- этику партнерских отношений,
- эстетику обслуживания,
- профессиональную этику и этикет.

Уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.

Владеть:

- основами профессиональной этики и этикета.

1.2. Планируемые результаты освоения образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

1. Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения межличностного и межкультурного взаимодействия **ОК-3**.

2. Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями **ПК-8**.

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

№ п/п	Осваиваемые знания, умения, навыки	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
1	Знать:	
1.1	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет	ОК-3, ПК-8
2.	Уметь:	
2.1	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета	ОК-3, ПК-8
3	Владеть:	
3.1.	основами профессиональной этики и этикета	ОК-3, ПК-8

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.12 Профессиональная этика и этикет относится к дисциплинам базовой части.

Данная дисциплина является основой для изучения дисциплин: «Психодиагностика», «Конфликтология в профессиональной деятельности».

3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2 по каждой форме обучения (очная, заочная):

Распределение часов по темам и видам занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ЛР, ПЗ)	Самостоятельная работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение	-	-	6	6	ОК-3, ПК-8
2	История развития деловой этики в России	2	4	5	11	ОК-3, ПК-8
3	Профессиональная этика	2	4	6	12	ОК-3, ПК-8
4	Взаимосвязь этики и этикета	2	4	8	14	ОК-3, ПК-8
5	Основные элементы делового этикета	2	4	6	12	ОК-3, ПК-8
6	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	2	2	3	7	ОК-3, ПК-8
7	Правила поведения в общественных местах	2	4	3	9	ОК-3, ПК-8
8	Этикет деловых приемов	2	4	3	9	ОК-3, ПК-8
9	Особенности межкультурной коммуникации	2	4	4	10	ОК-3, ПК-8
	Реферат			9	9	
	Зачет			9	9	
	Итого	16	30	62	108	

Учебная деятельность состоит из лекций, практических занятий, самостоятельной работы, реферата.

3.1. Содержание отдельных разделов и тем

Тема 1. Введение

Цели и задачи изучения дисциплины, специфика курса (практико-ориентированный характер, направленность на личностное развитие), методические рекомендации к изучению курса, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы контроля. Предмет этики как науки. Происхождение профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Сервисная деятельность. Сервис недвижимости. Особенности сервисной деятельности на сельских территориях.

Тема 2. История развития деловой этики в России

Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России. Управленческая (административная) этика в России. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России. Религия и её влияние на этику. Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика. Деловая этика в строительстве и обслуживании объектов недвижимости на селе: исторический аспект.

Тема 3. Профессиональная этика

Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта этики. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Корпоративная социальная ответственность организаций сферы сервиса недвижимости. Кодексы профессиональной этики организаций сервиса недвижимости, обслуживающих промышленные и социальные объекты агропромышленного комплекса России.

Тема 4. Взаимосвязь этики и этикета

Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Эстетика как категория этики. . Взаимосвязь этики и права. Основные этические принципы. Основные этические нормы. Дресс-код в организациях сервиса недвижимости. Особенности этики и этикета в профессиональной сервисной деятельности при обслуживании объектов недвижимости расположенных в сельской местности.

Тема 5. Основные элементы делового этикета

Этика и этикет делового общения. Вербальное и невербальное общение. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки. Сувениры. Этикет в культуре внешности. Одежда для мужчин.

Одежда для женщин. Аксессуары. Салонная одежда. Невербальные средства общения. Кинесические средства. Просодические и экстралингвистические средства. Такесические средства. Проксемические средства общения. Особенности делового этикета в профессиональной деятельности в сфере сервиса недвижимости.

Тема 6. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров

Ведение деловой беседы. Прием делегаций. Визит вежливости. Этика и этикет деловых переговоров. Подготовка к переговорам. Начало переговоров. Техника ведения деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет. Особенности делового общения в профессиональной деятельности в сфере сервиса недвижимости.

Тема 7. Правила поведения в общественных местах

Поведение на улице. Поведение в общественном транспорте. Поведение в поезде. Поведение в самолете. Поведение в магазине. Поведение в театре. Поведение в гостинице. Особенности поведения в профессиональной деятельности в сфере сервиса недвижимости.

Тема 8. Этикет деловых приёмов

Взаимодействие со стейкхолдерами и роль этикета в этом процессе. Деловые приемы. Их виды. Подготовка и проведение приемов. Рассадка гостей за столом. Характеристика приемов. Правила поведения за столом. Особенности организации и проведения деловых приёмов в профессиональной деятельности в сфере сервиса недвижимости.

Тема 9. Особенности межкультурной коммуникации

Роль межкультурных коммуникаций в деятельности современных организаций сферы сервиса. Национальные особенности делового общения. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания. Североамериканская деловая культура. Соединенные Штаты Америки. Канада. Деловая культура Востока и арабских стран. Япония. Корейская республика (Южная Корея). Китай. Арабские страны. Особенности межкультурных коммуникаций в профессиональной деятельности в сфере сервиса недвижимости.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

4.1. Список основной литературы

- ✓ 1. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет [текст]: учебное пособие / С.В. Дусенко, - 3-е изд. – М.: Академия, 2013. – 224 с.
- ✓ 2. Разин, А.В. Этика: учебник / А.В. Разин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 416 с. (ЭБС «Инфра-М»)

4.2. Список дополнительной литературы

- ✓ 1. Егоров, П.А. Этика: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 158 с. . (ЭБС «Инфра-М»)
- ✓ 2. Иванова, И.С. Этика делового общения: учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. (ЭБС «Инфра-М»)

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Электронная библиотека «Рукопт» (Лицензиат ОАО «Центральный коллектор библиотек «БИБКОМ». Лицензионный договор от 10.06.2013 № 1351/БИБ-121	http://www.rucont.ru
2.	Электронно-библиотечная система «Айбукс», договор от 21.02.21013 №21/02-13-1Л,	http://ibooks.ru/
	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	http://consultant.ru /
4.	Деловой мир - онлайн-проект	https://www.delovoymir.biz.ru
5.	HR-Portal. Сообщество и публикации	http://hr-portal.ru/rubric/kdp

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов для всех форм обучения по направлениям подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; 38.03.03 Управление персоналом; 43.03.01 Сервис; 38.04.04 Государственное и муниципальное управление; 38.04.03 Управление персоналом / Сост. И.Э.Толстова, О.С.Ковалёва, О.Г.Антошкина.-3-е изд.- Новосибирск: НГАУ, 2017 – 24 с.

4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий

Таблица 4. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Кол-во ключей	Тип лицензии или правообладатель
1.	MS Windows 7 Prof	1	Microsoft
2.	MS Office 2007 Prof (Word, Excel, Access, PowerPoint)	1	Microsoft
3.	Браузер Mozilla FireFox	1	Mozilla Public License

Таблица 5. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.	Презентация	Тема 1. Введение	42 слайда
2.	Презентация	Тема 2. История развития деловой этики в России	20 слайдов
3.	Презентация	Тема 3. Профессиональная этика	73 слайда
4.	Презентация	Тема 4. Взаимосвязь этики и этикета	41 слайд
5.	Презентация	Тема 5. Основные элементы делового этикета	39 слайдов
6.	Презентация	Тема 6. Специфика ведения деловых встреч, бесед, переговоров	70 слайдов
7.	Презентация	Тема 7. Правила поведения в общественных местах	90 слайдов
8.	Документ	Кодекс этики Новосибирского союза риэлторов	
10.	Документ	Кодекс корпоративной этики ООО «Восток-сервис»	
11.	Документ	Кодекс корпоративной этики ООО «Стройальянс»	

5. Описание материально-технической базы

Таблица 6. Перечень используемых помещений:

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
C-212	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория для проведения	Видеопроектор, доска учебная, переносной ноутбук, переносной экран, тематические плакаты

	занятий лекционного типа	
С-312	Компьютерный класс; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа; учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); помещение для самостоятельной работы; учебная аудитория для дипломного проектирования	Видеопроектор, интерактивная доска, мультимедиа, компьютеры 15 шт., ПО MS Windows 7 Prof, MS Office 2007 Prof (Word, Excel, Access, PowerPoint), доска интерактивная, подключение к сети «Интернет», тематические плакаты

6. Используемые интерактивные формы и методы обучения по дисциплине

Таблица 7. Активные и интерактивные формы и методы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид учебных занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
1	История развития деловой этики в России	2	ПЗ	Круглый стол Индивидуальные творческие задания «История развития деловой этики в России»	ОК-3 ПК-8
2	Профессиональная этика	2	ПЗ	Деловая игра «Разработка кодекса профессиональной этики» Групповой творческий проект «Разработка Кодекса этики на основе действующих кодексов этики организаций сервиса»	
3	Взаимосвязь этики и этикета	2	ПЗ	Деловая игра: «Критика» Кейс-задачи Круглый стол: «Актуальные проблемы этики и этикета» Индивидуальные творческие задания: Анализ кодекса этики организации сервиса Эссе Проблемное занятие	

4	Основные элементы делового этикета	2	ПЗ	Деловая игра «Приёмы общения» Групповой творческий проект: «Разработка дресс-кода для организации сервиса» (мозговой штурм) Индивидуальные творческие задания: «Разработка макетов визитных карточек» Практические упражнения
5	Правила поведения в общественных местах	2	ПЗ	Групповое творческое задание «Моделирование поведения в общественных местах»
6	Этикет деловых приемов	2	ПЗ	Групповое творческое задание «Оформление стола на деловых встречах»
7	Особенности межкультурной коммуникации	2	ПЗ	Групповой творческий проект: «Разработка программы встречи иностранной делегации с учетом национальных особенностей и требований этикета»

7. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система оценки знаний.

Форма аттестации – зачет

Критерии оценки знаний студентов на зачёте:

Отметка «зачтено» предполагает:

- Хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- Последовательное изложение материала курса;
- Умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- Достаточно полные ответы на вопросы.

Отметка «не зачтено» предполагает:

- Неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- Отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- Неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов.

8. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ
ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «24» 04 2017 г. № 5

Рабочая программа обсуждена и утверждена
на заседании кафедры

протокол от «10» мая 2017 г. № 10

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

И.Э.Толстова

ФИО

Председатель методической комиссии

(должность)



подпись

О.Г.Антошкина

ФИО