

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)**

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
«30» августа 2017 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основы деловой этики и профессионального поведения**

Специальность

**25.05.05 Эксплуатация воздушных судов  
и организация воздушного движения**

Специализация

**Организация технической эксплуатации автоматизированных  
систем управления воздушным движением**

Квалификация выпускника  
**инженер**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## 1 Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Основы деловой этики и профессионального поведения» – сформировать у студентов представление о моральных требованиях, предъявляемых к профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- выработать у студентов навыки профессиональной культуры и общения;
- привить потребность систематического нравственного самовоспитания;
- сформировать способность и умение применения этических и этикетных норм для совершенствования своего профессионального мастерства.

Дисциплина «Основы деловой этики и профессионального поведения» обеспечивает подготовку выпускника к эксплуатационно-технологическому виду профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Основы деловой этики и профессионального поведения» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части профессионального цикла дисциплин по выбору ОПОП ВПО по специальности 25.05.05 «Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения», специализация «Организация технической эксплуатации автоматизированных систем управления воздушным движением».

Дисциплина «Основы деловой этики и профессионального поведения» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Психология и педагогика», «Деловое общение персонала».

Дисциплина изучается во 2 семестре.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Основы деловой этики и профессионального поведения» направлен на формирование следующих компетенций: ОК-8; ОК-21; ПК-20.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1. Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе, умением организовать работу коллектива исполнителей (ОК-8)	<i>Знать:</i> - этику взаимоотношений в трудовом коллективе в сфере сервиса; <i>Уметь:</i> – анализировать специфику проявлений нравственно-этикетных норм в сфере управления и сервиса;

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<i>Владеть:</i> – навыками моральной самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования.
2. Способность и готовность приобретать новые знания, использовать различные формы обучения, информационно-образовательные технологии (ОК-21)	<i>Знать:</i> – основные принципы, нормы и стандарты профессионального поведения и общения в сфере сервиса; <i>Уметь:</i> – применять полученные знания в повседневной жизни и в своей профессиональной деятельности; <i>Владеть:</i> – навыками моральной самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования.
3. Способность применять нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности (ПК-20)	<i>Знать:</i> – основные этические принципы деятельности в сфере сервиса; <i>Уметь:</i> – разбираться в методах и формах совершенствования профессионального мастерства, знаний в области служебной этики, этикета и такта, повышения общей культуры, творческого освоения необходимого в работе отечественного и зарубежного опыта; <i>Владеть:</i> – навыками моральной самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования.

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа:	40	40
лекции	20	20
практические занятия	20	20
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	23	23
Промежуточная аттестация	9	9

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-8	ОК-21	ПК-20		
Тема 1. Предмет и проблематика этики	6	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	У
Тема 2. История этических учений	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 3. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей	6	+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС	У
Тема 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали	6	+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС	У
Тема 5. Генезис профессиональной этики. Историческое становление профессиональной морали	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 6. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала	6	+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС	У
Тема 7. Профессиональная этика работников сервиса	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 8. Культура общения в сфере сервиса	7	+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС	У
Тема 9. Корпоративная и управленческая этика в сфере сервиса	7	+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС	У
Тема 10.	7	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-8	ОК-21	ПК-20		
Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения. Деловой этикет и особенности его проявления в сервисной деятельности						
Итого за 6 семестр	63					
Промежуточная аттестация	9					
Итого по дисциплине	72					

Сокращения: Л – лекция, ПЛ – проблемная лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, КЗ – кейс-задача, Пр – проект, У – устный опрос.

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	С	СРС	Всего часов
Тема 1. Предмет и проблематика этики	2	2	-	2	6
Тема 2. История этических учений	2	2	-	2	6
Тема 3. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей	2	2	-	2	6
Тема 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали	2	2	-	2	6
Тема 5. Генезис профессиональной этики. Историческое становление профессиональной морали	2	2	-	2	6
Тема 6. Профессия и личность.	2	2	-	2	6

Нравственная культура профессионала					
Тема 7. Профессиональная этика работников сервиса	2	2	-	2	6
Тема 8. Культура общения в сфере сервиса	2	2	-	3	7
Тема 9. Корпоративная и управленческая этика в сфере сервиса	2	2	-	3	7
Тема 10. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения. Деловой этикет и особенности его проявления в сервисной деятельности	2	2	-	3	7
Итого за 6 семестр	20	20	-	23	63
Промежуточная аттестация					9
Итого по дисциплине					72

Сокращения: Л – лекции, ПЗ – практические занятия, С – семинары, ЛР – лабораторные работы, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Раздел 1. Предмет и проблематика этики

Д.Е.1 Понятие и предмет этики.

Д.Е.2 Мораль и нравственность.

Д.Е.3 Теоретическая, нормативная и прикладная этика.

Д.Е.4 Основные этические категории.

Д.Е.5 «Честь», «долг», «совесть», «ответственность» как важнейшие категории профессиональной этики работника сервиса (для самостоятельного изучения).

Д.Е.6 Место этики в системе гуманитарного знания (для самостоятельного изучения).

#### Раздел 2. История этических учений

Д.Е.1 Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики.

Д.Е.2 Этико-философские системы Древней Индии.

Д.Е.3 Этические учения Древнего Китая.

Д.Е.4 Античная этика как учение о добродетелях. Античные этические учения: релятивизм, эвдемонизм, рационализм, гедонизм и аскетизм.

Д.Е.5 Христианская этика.

Д.Е.6 Гуманистическая этика эпохи Возрождения.

Д.Е.7 Моральная философия Нового времени.

Д.Е.8 Этическое учение И. Канта.

Д.Е.9 Этические воззрения представителей русской религиозной философии (для самостоятельного изучения).

Д.Е.10 Основные направления в развитии этической мысли XX века (для самостоятельного изучения).

Д.Е.11 Необходимость перехода к гуманистической этике будущего (для самостоятельного изучения).

### **Раздел 3. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей**

Д.Е.1 Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания.

Д.Е.2 Императивность, нормативность и оценочность морали.

Д.Е.3 Моральное сознание и моральная практика.

Д.Е.4 Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы.

Д.Е.5 Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологизаторская и культурологическая концепции происхождения морали.

Д.Е.6 Историческое развитие морали.

Д.Е.7 Основные тенденции развития морали на современном этапе.

Д.Е.8 Моральный облик работника сервиса (для самостоятельного изучения).

### **Раздел 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали**

Д.Е.1 Профессиональная этика как вид трудовой морали общества.

Д.Е.2 Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство.

Д.Е.3 Содержание профессиональной этики.

Д.Е.4 Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики.

Д.Е.5 Профессиональное сознание и профессиональная деятельность работников сферы сервиса (для самостоятельного изучения).

### **Раздел 5. Генезис профессиональной этики. Историческое становление профессиональной морали**

Д.Е.1 Профессиональная мораль как свод нравственных требований, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу.

Д.Е.2 Структура и функции профессиональной морали

Д.Е.3 Эволюция профессиональной этики. Отношение к труду на разных исторических этапах.

Д.Е.4 Протестантская этика о профессиональном призвании.

Д.Е.5 Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов (для самостоятельного изучения).

Д.Е.6 Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма (для самостоятельного изучения).

### **Раздел 6. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала**

Д.Е.1 Понятие профессии. Место этического кодекса в профессии. Профессиональные сословия и общество.

Д.Е.2 Понятие и эволюция профессионализма.

Д.Е.3 Профессиональная совесть и профессиональный долг.

Д.Е.4 Нравственная культура профессионала.

Д.Е.5 Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.

Д.Е.6 Проблемы культивирования профессионализма в России (для самостоятельного изучения).

### **Раздел 7. Профессиональная этика работников сервиса**

Д.Е.1 Моральные нормы и принципы в обслуживании.

Д.Е.2 Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания.

Д.Е.3 Установление эффективного контакта и доверительных отношений между работниками контактной зоны и клиентом

Д.Е.4 Профессиональное поведение работника сервиса на этапе анализа потребностей клиентов

Д.Е.5 Презентация товара или услуги

Д.Е.6 Поведение работника сервиса на этапе завершения обслуживания

Д.Е.7 Международные стандарты качества обслуживания

Д.Е.8 Эстетика обслуживания: оформление контактной зоны, требования к внешнему виду работника сервиса (для самостоятельного изучения).

Д.Е.9 Поведение работника сервиса в сложных этических ситуациях (для самостоятельного изучения).

### **Раздел 8. Культура общения в сфере сервиса**

Д.Е.1 Общение как нравственная ценность. Вербальная и невербальная составляющие культуры общения.

Д.Е.2 Коммуникативная культура работника сервиса.

Д.Е.3 Этические аспекты умения слушать и говорить.

Д.Е.4 Требования, предъявляемые к речи работников сервиса.

Д.Е.5 Приемы, направленные на развитие коммуникативных навыков работников сервиса.

Д.Е.6 Жалобы и конфликты с клиентами: причины и способы разрешения (для самостоятельного изучения).

Д.Е.7 Принципы работы с конфликтными клиентами (для самостоятельного изучения).

Д.Е.8 Управление конфликтами в организациях сервиса (для самостоятельного изучения).

### **Раздел 9. Корпоративная и управленческая этика в сфере сервиса**

Д.Е.1 Понятие, основные принципы и функции корпоративной этики.

Д.Е.2 Морально-психологический климат в организации

Д.Е.3 Этические нормы корпоративного поведения и общения между руководителем и подчиненными

Д.Е.4 Этические нормы корпоративного поведения и общения между рядовыми сотрудниками организации сервиса

Д.Е.5 Показатели неблагоприятного состояния корпоративной этики и их профилактика.

Д.Е.6 Этика служебной карьеры (для самостоятельного изучения).

Д.Е.7 Мужчина и женщина – правила общения и поведения на работе (для самостоятельного изучения).

Д.Е.8 Пути и методы влияния на трудовую этику и мораль подчиненных (для самостоятельного изучения).

### **Раздел 10. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения. Деловой этикет и особенности его проявления в сервисной деятельности**

Д.Е.1 Понятие, происхождение, содержание и нравственная основа этикета.

Д.Е.2 Соотношение этики и этикета.

Д.Е.3 Принципы современного этикета.

Д.Е.4 Виды и функции этикета.

Д.Е.5 Многообразие форм проявления повседневного этикета (для самостоятельного изучения).

Д.Е.6 Правила поведения в общественных местах (для самостоятельного изучения).

Д.Е.7 Основные принципы делового этикета.

Д.Е.8 Деловой этикет и деловой протокол.

Д.Е.9 Деловая встреча. Переговоры. Служебные телефонные разговоры. Деловая переписка. Визитная карточка.

Д.Е.10 Этика бизнеса в сфере сервиса.

Д.Е.11 Общие принципы принятия этических деловых решений.

Д.Е.12 Этика конкуренции и делового партнерства.

Д.Е.13 Этика и социальная ответственность специалиста в сфере сервиса.

Д.Е.14 Этические традиции российских предпринимателей (для самостоятельного изучения).

Д.Е.15 Повышение этического уровня организаций сервиса (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

№ темы дисциплины	Тематика семинарских занятий	Трудоёмкость (часы)
1	Этика как наука об идеалах, моральных принципах и нормах. Основные этические категории	2
2	Этические учения античности и Средневековья. Этические учения Возрождения, Нового и Новейшего времени	2
3	Моральные регуляторы человеческих отношений	2
4	Виды, структура и функции профессиональной этики	2
5	Профессиональная мораль как объект изучения профессиональной этики. Этические кодексы как регуляторы профессионального поведения	2
6	Профессионализм как нравственная черта личности	2
7	Особенности профессиональной этики работников контактной зоны. Этические проблемы обслуживания и пути их решения	2
8	Коммуникативная культура работника сервиса. Этика решения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса	2
9	Этические аспекты корпоративных отношений в сфере сервиса. Управленческая этика в сервисе	2
10	Этикет: понятие, история и виды. Повседневный этикет: формы его проявления в современном обществе. Правила поведения в общественных местах. Деловой этикет и деловой протокол	2
	Итого	20

#### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

№ раздела дисциплины	Дидактические единицы	Трудоемкость (часы)
1	Д.Е.5 , Д.Е.6 [1-3, 5-7, 20-22]	6
2	Д.Е.9, Д.Е.10 , Д.Е.11 [1-3, 5-7, 9-12]	8
3	Д.Е.8 [1-4, 20-22]	4
4	Д.Е.5 [1-4, 5-7, 20-22]	4
5	Д.Е.5 [1-3, 5, 12, 14, 20-22] Д.Е.6 [1-3, 5-7, 20-22]	8
6	Д.Е.6 [1-3, 5-7, 20-22]	4
7	Д.Е.8 [1-3, 5-6, 13, 20-22] Д.Е.9 [1-3, 5-7, 20-22]	8
8	Д.Е.6 [1-3, 20-22] Д.Е.7 [1-3, 15-16, 20-22] Д.Е.8 [1-3, 5-8, 20-22]	8
9	Д.Е.6 [1-3, 5-7, 20-22] Д.Е.7 [1-4, 5, 16, 20-22] Д.Е.8 [1-3, 5-6, 14, 16, 20-22]	8
10	Д.Е.5 [1-3, 5, 10-13, 20-22] Д.Е.6 [1-3, 5-7, 8, 13, 18, 20-22] Д.Е.8 [1-3, 9, 14, 15, 19, 20-22] Д.Е.9 [1-4, 20-22]	6
	Итого:	<b>23</b>

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для бакалавриата и специалитета / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432853>

2. Кучуради, И. Этика : учебник и практикум для вузов / И. Кучуради, В. А. Аватков. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 147 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-10918-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432233>

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. —

Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425905>

4. Соболевников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 202 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441434>

#### **б) дополнительная литература:**

5. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433774>

6. Гуревич, П. С. Этика : учебник для бакалавров / П. С. Гуревич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 516 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3005-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426125>

7. Кропоткин, П. А. Этика / П. А. Кропоткин. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 434 с. — (Антология мысли). — ISBN 978-5-534-08555-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437405>

8. Скворцов, А. А. Этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Скворцов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 321 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09812-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/428704>

9. Этика : учебник для академического бакалавриата / А. А. Гусейнов [и др.] ; под общей редакцией А. А. Гусейнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — ISBN 978-5-534-01075-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431774>

10. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 203 с. - ISBN 5-279-02386-8. Количество экземпляров 10.

11. Гусейнов, А.А., Апресян, Р.Г. Этика: учебник для студентов ВУЗов. - М.: Гардарики, 2005. - 470 с. - ISBN 5-8297-0012-3. Количество экземпляров 6.

12. Деловое общение: учебное пособие / Кузнецов, И.Н. - М.: Дашков и Ко, 2011. - 527 с. - ISBN 978-5-394-00174-1. Количество экземпляров 5.

13. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие. - 2-е изд. - М.: Академия, 2012. - 221 с. - ISBN 978-5-7695-8739-9. Количество экземпляров 4.

14. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я». - М.: Альфа-Пресс, 2006. - 339 с. - ISBN 5-94280-192-4. Количество экземпляров 5.

15. Энциклопедия этикета / Сост. О.И. Максименко. – М.: АСТ, 2011. - 510 с. - ISBN 978-5-17-075183-9. Количество экземпляров 4.

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

16. <http://www.nauki-online.ru/professionalnaya-etika#ego1> - образовательный портал «Науки-онлайн»

17. [http://www.cfbe.ru/codes\\_ky.htm](http://www.cfbe.ru/codes_ky.htm) - Центр деловой этики и корпоративного управления

18. <http://www.abccba.ru/> - образовательный портал АБССБА.ru

19. <http://www.gumer.info/tag/этика> - учебники по этике на сайте «Библиотека Гумер».

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

20. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/> свободный (дата обращения: 13.07.2017).

32. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/> (дата обращения: 13.07.2017).

22. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/> (дата обращения: 13.07.2017).

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Ауд. 319, Ауд. 315а, Ауд. 322 «Аудитория для самостоятельной работы»:

1. Принтер Canon LBR -1120;
2. Монитор LG 23EN43T-B;
3. МФУ Ecosys M2035dr;
4. Системный блок комплект № 1 Ramec Storm.
5. Системный блок комплект Core i 7-800-70

В том числе ПО:

1. Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
2. Microsoft Office Standart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года)
3. АBBYY FineReader 10 Corporate Editional (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.)
4. Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 г)

## **8 Образовательные и информационные технологии**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных форм проведения занятий, на основе со-

временных информационных и образовательных технологий, что, в сочетании с внеаудиторной работой, приводит к формированию и развитию профессиональных компетенций обучающихся. Это позволяет учитывать как исходный уровень знаний студентов, так и существующие методические, организационные и технические возможности обучения.

Успешное освоение материала курса предполагает большую самостоятельную работу и систематический контроль этой работы. Для организации лекционных и практических занятий, а также активной самостоятельной работы используются следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина.

Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний.

При изучении дисциплины используются как традиционные лекции, так и интерактивные лекции. Интерактивные лекции проводятся в форме проблемных лекций, главная цель которых – приобретение знаний студентами при непосредственном действенном их участии. На проблемных лекциях процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем и друг с другом приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения. Основными этапами познавательной деятельности студентов в процессе проблемной лекции являются: а) осознание проблемы; б) выдвижение гипотез, предложения по решению проблемы; в) обсуждение вариантов решения проблемы; г) проверка решения.

Практическое занятие по дисциплине содействует выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают студентам систематизировать, закрепить и углубить знания.

Практические занятия проводятся в аудиторной и интерактивной форме.

Самостоятельная работа студентов является одной из важнейших составляющих образовательного процесса. Основным принципом организации самостоятельной работы студентов является комплексный подход, направленный на формирование навыков репродуктивной и творческой деятельности студента в аудитории, при внеаудиторных контактах с преподавателем, при домашней подготовке. Главная цель самостоятельной работы студентов – развитие способности организовывать и реализовывать свою деятельность без постороннего руководства и помощи. Самостоятельная работа подразумевает выполнение

студентом поиска, анализа информации, проработку на этой основе учебного материала, подготовку к проектам.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам входного контроля, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета во 2 семестре. К моменту сдачи зачета должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины предусмотрено:

- балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов. Данная форма формирования результирующей оценки учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

- устный ответ на зачете (2 семестр).

### **9.1. Балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов**

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
ПЗ 1	4,5	7	1	
ПЗ 2	4,5	7	2	
ПЗ 3	4,5	7	3	
ПЗ 4	4,5	7	5	
ПЗ 5	4,5	7	6	
ПЗ 6	4,5	7	8	
ПЗ 7	4,5	7	9	
ПЗ 8	4,5	7	11	

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
ПЗ 9	4,5	7	13	
ПЗ 10	4,5	7	14	
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<i>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</i>				
Научные публикации по темам дисциплины		10		
Участие в конференциях по темам дисциплины		10		
Итого дополнительно премиальных баллов		<b>20</b>		
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>		<b>120</b>		

Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета	
Количество баллов по БРС	Оценка
60 и более	«зачтено»
менее 60	«не зачтено»

## 9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Результаты устного опроса и дискуссии оцениваются от 4,5 до 7 баллов, в зависимости от числа верных ответов и их полноты.

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета и предполагает устный ответ студента по билетам на два теоретических вопроса и решение одного практического задания.

Зачет является заключительным этапом изучения дисциплины и имеет целью проверить и оценить учебную работу студентов, уровень полученных ими знаний, умение применять их к решению практических задач, овладение практическими навыками в объеме требований образовательной программы на этапе формирования компетенций. Зачет по дисциплине проводится во 2 семестре. К зачету допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы и успешно прошедшие промежуточные контрольные точки, предусмотренные настоящей программой.

### 9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

В учебном плане курсовых работ не предусмотрено.

### 9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

1. Основные направления философской мысли Античности, Средневековья, Нового времени, эпохи Просвещения и Новейшего времени.
2. Философские взгляды Сократа, Аристотеля, Фомы Аквинского, Канта.
3. Представления К.Маркса о развитии природы и общества.
4. Теория социальной структуры общества.
5. Социология личности.
6. Общество и социальные институты.
7. Понятие и классификация экономических благ.
8. Основы теории спроса и предложения.
9. Специфика производства и потребления.
10. Понятие и структура рыночной экономики.
11. Особенности функционирования сферы услуг.

### 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерий	Этапы формирования	Показатель
<i>1. Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе, умением организовать работу коллектива исполнителей (ОК-8)</i>		
<i>Знать:</i> - этику взаимоотношений в трудовом коллективе в сфере сервиса;	1 этап формирования	– называет виды взаимоотношений в трудовом коллективе и дает им краткую характеристику
	2 этап формирования	– дает полную характеристику названным видам, демонстрирует понимание взаимосвязей между ними
<i>Уметь:</i> – анализировать специфику проявлений нравственно-этикетных норм в сфере управления и сервиса;	1 этап формирования	– называет нравственно-этикетные нормы в сфере управления, сервиса и дает им краткую характеристику
	2 этап формирования	– демонстрирует умение использовать их при решении задач (при разборе конкретных ситуаций)
<i>Владеть:</i> – навыками моральной самооценки и самоконтроля,	1 этап формирования	– называет навыки моральной самооценки и дает им краткую характеристику

Критерий	Этапы формирования	Показатель
самовоспитания и самосовершенствования.	2 этап формирования	– демонстрирует умение использовать их при решении задач (при разборе конкретных ситуаций)
<i>2. Способность и готовность приобретать новые знания, использовать различные формы обучения, информационно-образовательные технологии (ОК-21)</i>		
<i>Знать:</i> – основные принципы, нормы и стандарты профессионального поведения и общения в сфере сервиса;	1 этап формирования	– называет основные принципы, нормы, стандарты профессионального поведения в сфере сервиса и дает им краткую характеристику
	2 этап формирования	– дает полную характеристику названным принципам, нормам, стандартам, демонстрирует понимание взаимосвязей между ними
<i>Уметь:</i> – применять полученные знания в повседневной жизни и в своей профессиональной деятельности;	1 этап формирования	– называет полученные знания с профессиональной деятельности и дает им краткую характеристику
	2 этап формирования	– демонстрирует умение использовать их при решении задач (при разборе конкретных ситуаций)
<i>Владеть:</i> – навыками моральной самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования.	1 этап формирования	– называет навыки моральной самооценки и дает им краткую характеристику
	2 этап формирования	– демонстрирует умение использовать их при решении задач (при разборе конкретных ситуаций)
<i>3. Способность применять нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности (ПК-20)</i>		
<i>Знать:</i> – основные этические принципы деятельности в сфере сервиса;	1 этап формирования	– называет основные этические принципы и дает им краткую характеристику
	2 этап формирования	– дает полную характеристику названным принципам, демонстрирует понимание взаимосвязей между ними
<i>Уметь:</i> – разбираться в методах и формах совершенствования профессионального	1 этап формирования	– называет методы, формы совершенствования профессионального мастерства и дает им краткую характеристику

Критерий	Этапы формирования	Показатель
мастерства, знаний в области служебной этики, этикета и такта, повышения общей культуры, творческого освоения необходимого в работе отечественного и зарубежного опыта;	2 этап формирования	– демонстрирует умение использовать их при решении задач (при разборе конкретных ситуаций)
<i>Владеть:</i> – навыками моральной самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования.	1 этап формирования	– называет навыки моральной самооценки и дает им краткую характеристику
	2 этап формирования	– демонстрирует умение использовать их при решении задач (при разборе конкретных ситуаций)

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за зачет – 30. Минимальное количество – 15 баллов (что соответствует оценке «удовлетворительно»).

2. При наборе менее 15 баллов –зачет не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

3. Оценка по зачету выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы.

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

– *1 балл*: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

– *2 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

– *3 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

– *4 балла*: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом студентом продемонстрировано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

– *5 баллов*: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

– 6 баллов: ответ удовлетворительный, студент достаточно ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

– 7 баллов: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

– 8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы; студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;

– 9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

– 10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### ***Типовые вопросы для устного опроса***

1. Мораль как система принципов, норм и идеалов
2. Основные этические категории, значимые для работников сервиса
3. Сущность и виды профессиональной этики
4. Профессионализм как нравственная черта личности
5. Этические кодексы как регуляторы профессионального поведения (с подробным разбором одного из этических кодексов)
6. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса
7. Профессиональная этика работников сервиса
8. Этические нормы в деятельности организаций сервиса
9. Этические проблемы обслуживания
10. Управление этическими нормами межличностных отношений в организациях сервиса
11. Нормы этичного поведения руководителя
12. Виды и формы делового общения
13. Особенности делового общения в сфере сервиса
14. Коммуникативная культура работника контактной зоны
15. Этические нормы отношений «сверху вниз», «снизу вверх», «по горизонтали» в организациях сервиса
16. Культура одежды делового человека
17. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины
18. Управление конфликтами в сфере сервиса
19. Сущность и виды этикета

20. История мирового этикета
21. Порядок представлений и знакомств. Приветствия. Обращения.
22. Правила поведения в общественных местах (на улице, в общественном транспорте, при посещении заведений культуры, в поезде, в гостинице)
23. Принципы организации презентации
24. Правила проведения собеседования
25. Внешний облик делового человека (манеры поведения, имидж, деловой стиль одежды)
26. Некоторые особенности национального этикета (рассмотреть на примере двух стран в сравнении)
27. Понятие международного этикета (дипломатический протокол, функции дипломатического протокола, деловой протокол)
28. Стиль и культура протокольных мероприятий (конференции, переговоры, приемы)
29. Этикет деловых приемов: правила приглашения гостей, сервировки стола
30. Культура поведения за столом
31. Эпистолярный и телефонный этикет
32. Культура ведения делового спора
33. Правила вручения и принятия деловых подарков
34. Правила оформления, вручения визитных карточек
35. Особенности этических принципов ведения бизнеса в России
36. Этикетные требования к проведению деловых встреч, бесед, переговоров
37. Этико-профессиональное развитие персонала организации
38. Утилитаризм как основная этическая концепция в бизнесе
39. Этика долга И. Канта и ее проявление в деловой культуре
40. Этика справедливости как одна из этических основ бизнеса
41. Этические кодексы корпораций и их роль в повышении уровня корпоративной культуры
42. Социальная ответственность бизнеса перед обществом
43. Корпоративная этика. Типология корпоративных культур
44. Корпоративная этика и проблемы принятия управленческих решений
45. Проблемы управления, власть и подчинение, проблемы служебных ра-  
зоблачений, этика выгодных связей и др.

***Типовые вопросы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета***

Вопросы для подготовки к **зачету** по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»:

1. Понятие и предмет этики. Золотое правило нравственности
2. Добро и зло как исходные представления морального сознания
3. Категории этики как регуляторы деятельности людей в сфере сервиса: долг, совесть, ответственность

4. Этические учения Древнего Востока
5. Этический рационализм Сократа
6. Этический гедонизм Эпикура
7. Этическое учение Аристотеля
8. Этические воззрения киников и стоиков
9. Христианская этика: основные добродетели, проблема существования зла
10. Этические учения Нового времени
11. Этика долга И. Канта и ее проявление в деловой культуре
12. Этика современного общества. Нравственный прогресс: иллюзия или реальность?
13. Понятие, структура и функции морали
14. Мораль как система принципов, норм и идеалов. Специфика морали в условиях становления и развития правового и демократического общества
15. Основные концепции происхождения морали
16. Прикладная этика и ее место в структуре современной этики
17. Понятие, предмет и виды профессиональной этики
18. Принципы и нормы профессиональной этики
19. Этические кодексы как регуляторы профессионального поведения
20. Профессиональная этика работников сервиса: основные требования к ней
21. Основные этапы развития профессиональной морали
22. Протестантская этика о профессиональном призвании
23. Профессионализм и отношение к труду как важнейшая характеристика морального облика личности
24. Особенности культуры труда в России
25. Понятие и эволюция профессионализма
26. Мораль, этика и профессионализм как составляющие деловой культуры организации
27. Нравственная культура профессионала в сфере сервиса
28. Требования к профессиональному поведению работников сервиса
29. Культура общения с клиентами
30. Невербальное общение и его роль в создании профессионального имиджа
31. Способы предотвращения и разрешения конфликтов с клиентами
32. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса
33. Понятие, виды и функции корпоративной этики
34. Этические проблемы корпоративных отношений
35. Управление конфликтами в организациях сервиса
36. Основные принципы этики бизнеса. Социальная ответственность бизнеса перед обществом
37. Этические правила взаимоотношений в трудовом коллективе
38. Этика делового общения: руководитель – подчинённый, подчинённый – руководитель, между коллегами

39. Этика служебной карьеры
40. Моральный кодекс руководителя трудового коллектива
41. Пути и методы мотивации трудовой активности
42. Этико-профессиональное развитие персонала
43. Понятие этикета и его виды. Взаимосвязь этики и этикета. Принципы современного этикета
44. Основные правила общегражданского этикета
45. Знакомства, представления: общие правила
46. Речевой этикет работников контактной зоны
47. Семейный этикет: история и современность
48. Правила поведения в общественных местах
49. Культура поведения за столом
50. Основные принципы делового этикета
51. Этикет телефонного общения
52. Правила деловой переписки
53. Культура одежды делового человека
54. Этикетные требования к проведению деловых встреч, бесед, переговоров
55. Культура делового партнерства. Бизнес-этикет.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Методика преподавания дисциплины характеризуется совокупностью методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся. Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах.

Лекция предназначена не только и не столько для сообщения какой-то информации, а, в первую очередь, для развития мышления обучаемых. Одним из способов, активизирующих мышление, является такое построение изложения учебного материала, когда обучающиеся слушают, запоминают и конспектируют излагаемый лектором учебный материал, и вместе с ним участвуют в решении проблем, задач, вопросов, в выявлении рассматриваемых явлений. Такой методический прием получил название проблемного изложения.

Практическое занятие проводится в целях выработки практических умений и приобретения навыков при решении управленческих задач. Главным содержанием этих занятий является практическая работа каждого студента, фор-

ма занятия – групповая, а основной метод, используемый на занятии – метод практической работы.

Практическое занятие начинается, как правило, с формулирования его целевых установок. Понимание обучаемыми целей и задач занятия, его значения для специальной подготовки способствует повышению интереса к занятию и активизации работы по овладению учебным материалом. Вслед за этим производится краткое рассмотрение основных теоретических положений, которые являются исходными для работы обучаемых на данном занятии. Обычно это делается в форме опроса обучаемых, который служит также средством контроля за их самостоятельной работой. Обобщение вопросов теории может быть поручено также одному из обучаемых. В этом случае соответствующее задание дается заранее всей учебной группе, что служит дополнительным стимулом в самостоятельной работе. В заключении преподаватель дает оценку ответов обучаемых и приводит уточненную формулировку теоретических положений.

Основную часть практического занятия составляет работа обучаемых по выполнению учебных заданий под руководством преподавателя. На практических занятиях благоприятные условия складываются для индивидуализации обучения. При проведении занятий преподаватель имеет возможность наблюдать за работой каждого обучаемого, изучать их индивидуальные особенности, своевременно оказывать помощь в решении возникающих затруднений. Наиболее успешно выполняющим задание преподаватель может дать дополнительные вопросы, а отстающим уделить больше внимания, как на занятии, так и во вне учебное время.

Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, выставлением оценок каждому студенту и указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- изучение теоретического материала лекций;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к устному опросу.

В ходе самостоятельной работы преподаватель обязан прививать обучаемым навыки применения современных вычислительных средств, справочников, таблиц и других вспомогательных материалов, добиваться необходимой точности и быстроты вычислений, оформления работ в соответствии с установленными требованиями.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению 162001 «Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

« 13 » 01 \_\_\_\_\_ 201 5 года, протокол № 6 .

Разработчики:

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчика)*

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент



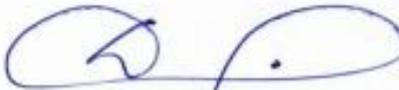
Кошелева Т.Н.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)*

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.т.н., доцент



Далингер Я.М.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета 21 января 2015 года, протокол № 4.

Программа с изменениями и дополнениями (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры») рассмотрена и согласована на заседании Учебно-методического совета Университета от 30 августа 2017 г., протокол № 10.