

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
Профессиональная этика и этикет

Направление подготовки:
25.03.03 Аэронавигация

Направленность программы (профиль)
Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте

Квалификация выпускника:
бакалавр

Форма обучения:
очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели освоения дисциплины

Цель дисциплины «Профессиональная этика и этикет» – сформировать у студентов представление о моральных требованиях, предъявляемых к профессиональной деятельности работников гражданской авиации, умений и навыков логически строить устную и письменную речь, а также конструктивно и бесконфликтно общаться.

Задачами освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» являются:

- формирование у студентов знаний основ профессиональной этики и этикета, о моральных требованиях, предъявляемых к управленцам в сфере организации бизнес-процессов на воздушном транспорте;
- освоение студентами навыков владения профессиональной культурой общения с коллегами и клиентами, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в деловых коммуникациях;
- сформировать способность и умение применять этические и этикетные нормы для совершенствования своего профессионального мастерства в области организации бизнес-процессов на воздушном транспорте.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к вариативной части Гуманитарного, социального и экономического цикла.

Дисциплина базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины «Правоведение».

Дисциплина является обеспечивающей для дисциплин: «Маркетинг», а также для учебной практики.

Дисциплина изучается во 2 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, владеть навыками риторики, ведения спора, дискуссии и поле-	Знать: – основы этики, эволюцию представлений о морали и нравственности как основы для логически верного построения устной и письменной речи и бесконфликт-

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
мики (ОК-4).	<p>ного общения в профессиональной сфере;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы культуры общения и риторики. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками ведения спора, дискуссии и полемики, в том числе на профессиональные темы.
Готовностью к конструктивному и бесконфликтному общению (ОК-42).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы этики партнерских отношений. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выстраивать конструктивные взаимодействия с коллегами, партнерами и клиентами с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками конструктивного и бесконфликтного общения.
Способностью к письменной и устной коммуникации на государственном языке (ОК-50).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы речевого этикета и коммуникативной культуры. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – развитыми коммуникативными навыками.
Способностью и готовность к практическому анализу логики различного рода рассуждений, владеть навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики (ОК-54).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы делового общения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – логично излагать собственные мысли; – анализировать логику различного рода рассуждений, в том числе в профессиональной сфере. <p>Владеть:</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	– навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, в том числе в профессиональной сфере.
Способностью и готовность к подготовке и редактированию текстов профессионального и социально значимого содержания (ОК-55).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы этики бизнеса как важнейшей компоненты редактирования текстов профессионального содержания; – стандарты профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать требования профессиональной этики и делового общения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками подготовки и редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания.

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:	54,3	54,3
лекции	18	18
практические занятия	36	36
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	9	9
Промежуточная аттестация:	9	9
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачёту	8,7	8,7

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-4	ОК-42	ОК-50	ОК-54	ОК-55		
Тема 1. Предмет и проблематика этики.	5	+					Л, ПЗ (С), СРС	У, Д
Тема 2. История этических учений.	9	+				+	Л, ПЗ, (С), СРС	У, Д, Э
Тема 3. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей.	7	+		+			Л (ПЛ), ПЗ (С), МРК, СРС	Дс, У, Д, Зд
Тема 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали.	7	+		+		+	Л, ПЗ (С), МРК, СРС	У, Д, Т, Зд
Тема 5. Стандарты профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта.	7				+	+	Л, ПЗ (С), СРС	У, Д, Э
Тема 6. Коммуникативная культура работников авиапредприятий.	7		+	+	+	+	Л, ПЗ (С), СРС	У, Д, Э
Тема 7. Управление конфликтами на воздушном транспорте.	7	+		+	+	+	Л, ПЗ (С), МРК, СРС	У, Д, Зд
Тема 8. Корпоративная и управленческая этика на современном предприятии воздушного транспорта.	7		+		+	+	Л, ПЗ (С), СРС	У, Д
Тема 9. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения в сфере организации бизнес-процессов на предприятии воздушного транспорта.	7		+		+	+	Л, ПЗ (С), СРС	У, Д, Т
Итого по дисциплине	63							
Промежуточная аттестация	9							

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-4	ОК-42	ОК-50	ОК-54	ОК-55		
Всего по дисциплине	72							

Сокращения: Л – лекция, ПЛ – проблемная лекция, ПЗ – практическое занятие, С – семинар, МРК – метод развивающейся кооперации, СРС – самостоятельная работа студента, У – устный опрос, Т – тест, Д – доклад, Э – эссе, Дс – дискуссия, Зд – задания в рамках реализации метода развивающейся кооперации.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Предмет и проблематика этики.	2	2	(2)	–	1	–	5
Тема 2. История этических учений.	2	6	(6)	–	1	–	9
Тема 3. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей.	2	4	(4)	–	1	–	7
Тема 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали.	2	4	(4)	–	1	–	7
Тема 5. Стандарты профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта.	2	4	(4)	–	1	–	7
Тема 6. Коммуникативная культура работников авиапредприятий.	2	4	(4)	–	1	–	7
Тема 7. Управление конфликтами на воздушном транспорте.	2	4	(4)	–	1	–	7
Тема 8. Корпоративная и управленческая этика на современном предприятии воздушного транспорта.	2	4	(4)	–	1	–	7
Тема 9. Этикет как регулятор межличностных отношений и	2	4	(4)	–	1	–	7

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
профессионального поведения в сфере организации бизнес-процессов на предприятии воздушного транспорта.							
Итого по дисциплине	18	36	(36)	–	9	0	63
Промежуточная аттестация							9
Всего по дисциплине:							72

Сокращения: КР – курсовая работа.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1 Предмет и проблематика этики

Понятие и предмет этики. Мораль и нравственность. Теоретическая, нормативная и прикладная этика. Место этики в системе гуманитарного знания. Основные этические категории. «Честь», «долг», «совесть», «ответственность» - важнейшие категории профессиональной этики работника предприятия воздушного транспорта.

Тема 2 История этических учений

Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики. Этико-философские системы Древней Индии: брахманизм, буддизм. Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство. Особенности античной этики. Этический релятивизм, эвдемонизм, рационализм. Этическое учение Аристотеля. Этические гедонизм и аскетизм. Христианская этика. Теодицея. Естественный и богооткровенный нравственные законы. Гуманистическая этика эпохи Возрождения. Моральная философия Нового времени. Теория разумного эгоизма. Этическое учение И. Канта. Основные направления в развитии этической мысли XX века. Релятивистская этика постмодернизма. Кризис морали и нравственности. Необходимость перехода к гуманистической этике будущего. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса.

Тема 3 Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей

Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания. Свойства морали. Моральное сознание и моральная практика. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы. Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологическая концепции происхождения морали. Историческое развитие морали.

Тема 4 Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали

Профессиональная этика как свод нравственных требований, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу. Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство. Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики. Функции профессиональной этики. Эволюция профессиональной этики. Отношение к труду на разных исторических этапах. Протестантская этика о профессиональном призвании. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов. Профессиональные этические кодексы в сфере бизнеса.

Тема 5 Стандарты профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта

Моральные нормы и принципы в организации обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Понятие и функции профессионального поведения. Общие требования к профессиональному поведению работника современного предприятия воздушного транспорта. Поведение работника предприятия воздушного транспорта в сложных этических ситуациях.

Тема 6 Коммуникативная культура работников авиапредприятий

Общение как нравственная ценность. Вербальная и невербальная составляющие культуры общения. Коммуникативная культура работника предприятия воздушного транспорта. Этические аспекты умения слушать и говорить. Требования, предъявляемые к речи работников предприятий воздушного транспорта. Приемы, направленные на развитие коммуникативных навыков работников. Приемы профессионального слушания.

Тема 7 Управление конфликтами на воздушном транспорте

Понятие и виды конфликтов в организации. Основные причины и последствия конфликтов. Жалобы и конфликты с пассажирами: причины и способы разрешения. Принципы работы с конфликтными клиентами. Профилактика конфликтов в деятельности предприятий воздушного транспорта. Основы бесконфликтного общения и взаимодействия на предприятиях воздушного транспорта.

Тема 8 Корпоративная и управленческая этика на современном предприятии воздушного транспорта

Особенности современной этики бизнеса. Общие принципы принятия этических деловых решений. Этика конкуренции и делового партнерства. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере транспортного сервиса. Понятие, основные принципы и функции корпоративной этики. Показатели неблагоприятного состояния корпоративной этики и их профилактика. Этика служебной карьеры. Мужчина и женщина – правила общения и поведения на работе. Понятие управленческой этики. Стили руководства. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с подчиненными, представителями внешней среды: конкурентами, поставщиками, общественностью.

Тема 9 Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения в сфере организации бизнес-процессов на предприятии воздушного транспорта

Понятие, происхождение, содержание и нравственная основа этикета. Виды и функции этикета. Принципы современного этикета. Этикет в профессиональной деятельности работников предприятий воздушного транспорта. Основные принципы повседневного этикета. Этикет приветствия и прощания. Представление при знакомстве. Этикет обращения. Правила поведения в общественных местах. Общие требования делового этикета. Этикет внешнего вида. Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни. Виды письменного делового общения и этические требования к ним. Этикетные требования к проведению деловых бесед, встреч, переговоров, приёмов. Этика делового телефонного разговора. Основные правила сетевого этикета.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
1	Практическое занятие 1 «Основные этические категории».	2
2	Практическое занятие 2 «Этические учения Древнего мира. Христианская этика».	2
2	Практическое занятие 3 «Этические учения Нового времени».	2
2	Практическое занятие 4 «Основные проблемы современной этики»	2
3	Практическое занятие 5 «Мораль как система принципов, норм и идеалов».	2
3	Практическое занятие 6 «Моральное сознание и нравственная практика».	2
4	Практическое занятие 7 «Принципы и нормы профессиональной этики работников предприятий воздушного транспорта».	2
4	Практическое занятие 8 «Этические кодексы как регуляторы профессионального поведения в сфере транспортного сервиса»	2
5	Практическое занятие 9 «Профессионализм как нравственная черта личности».	2
5	Практическое занятие 10 «Профессиональные стандарты в сфере организации бизнес-процессов на предприятиях воздушного транспорта».	2
6	Практическое занятие 11 «Правила общения и	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
	профессионального слушания».	
6	Практическое занятие 12 «Развитие коммуникативных навыков работников предприятий воздушного транспорта».	2
7	Практическое занятие 13 «Основы бесконфликтного общения и взаимодействия».	2
7	Практическое занятие 14 «Этика решения конфликтных ситуаций на предприятиях воздушного транспорта».	2
8	Практическое занятие 15 «Этические аспекты корпоративных отношений на воздушном транспорте».	2
8	Практическое занятие 16 «Этические основы лидерства и руководства предприятиями воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие 17 «Многообразие форм повседневного этикета».	2
9	Практическое занятие 18 «Деловое общение в управлении предприятиями воздушного транспорта».	2
Итого по дисциплине		36

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
1	<p>Работа с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины [1, 2, 4, 8]. Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов [1, 2, 4, 8, 13, 14].</p> <p>Вопросы для самостоятельной подготовки: «честь», «долг», «совесть», «ответственность» - важнейшие категории профессиональной этики работника предприятия воздушного транспорта [1, 2, 4, 8, 12, 13, 14].</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
2	Работа с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины [1, 2, 3, 8]. Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов. [1, 2, 3, 8, 13, 12]. Написание эссе [1, 2, 3, 5, 8, 12-13, 16].	1
3	Работа с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины [3, 8-10]. Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов [3, 8-10, 12-14, 16]. Вопросы для самостоятельной подготовки: Свойства морали. Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологическая концепции происхождения морали [1, 4, 6, 12- 14].	1
4	Работа с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины [1, 2, 4, 5]. Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов [1, 2, 4, 5, 12-16]. Вопросы для самостоятельной подготовки: Эволюция профессиональной этики. Профессиональные этические кодексы в сфере бизнеса [1, 2, 4, 5, 12-13].	1
5	Работа с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины [1, 3, 15, 16]. Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов [1, 3, 12-16]. Написание эссе [1, 3, 12-16].	1
6	Работа с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины [2, 3, 7, 9, 10]. Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов [2, 3, 7, 9, 10, 12-14, 16]. Написание эссе [2, 3, 7, 9, 10, 12-14, 16].	1
7	Работа с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины [3, 7, 9, 10]. Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов [3, 7, 9, 10, 12-14, 16]. Вопросы	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	для самостоятельной подготовки: Основные причины и последствия конфликтов. Принципы работы с конфликтными клиентами [3, 7, 9, 10, 12-14, 16].	
8	Работа с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины [1, 2, 6, 7, 8]. Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов [1, 2, 5, 6, 7, 8, 12-14]. Вопросы для самостоятельной подготовки: Этика служебной карьеры. Мужчина и женщина – правила общения и поведения на работе. Стили руководства [1, 2, 5, 6, 7, 8, 12-14].	1
9	Работа с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины [1, 2, 6, 7, 8]. Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов [1, 2, 5, 6, 7, 8, 12-14]. Вопросы для самостоятельной подготовки: Этикет в профессиональной деятельности работников предприятий воздушного транспорта. Правила поведения в общественных местах. Этикет внешнего вида. Основные правила сетевого этикета [1, 2, 5, 6, 7, 8, 12-14].	1
Итого по дисциплине		9

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

- 1 Сокова, З.Н. **Профессиональная этика и этикет** [Электронный ресурс] : учебное пособие / З.Н. Сокова. — Электрон. дан. — Тюмень: , 2013. — 200 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/109998>. — Загл. с экрана.
- 2 Беспалова, Ю. М. **Деловая этика, профессиональная культура и этикет** [Электронный ресурс] : учебник / Ю. М. Беспалова. — Электрон. дан. — Москва: ФЛИНТА, 2016. — 386 с. — ISBN 978-5-9765-2778-2 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/83778>. — Загл. с экрана.

3 Алексина, Т. А. **Деловая этика**: учебник для бакалавриата и специалиста / Т. А. Алексина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 384 с. — (Серия : Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/503A4759-1FC2-444C-B94D-D2327300B092 .

б) дополнительная литература:

4 Иванова, Н. С. **Профессиональная этика и этикет**: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.С. Иванова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. — 113 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63782>. — Загл. с экрана.

5 Левшина, О.Н. **Профессиональная этика и этикет**: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 270

6 Дусенко, С.В. **Профессиональная этика и этикет**: Учеб. пособ. для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / С.В. Дусенко. - 3-е изд., стер. - М.: ИЦ "Академия", 2013. – 224 с. - ISBN 978-5-4468-0152-7. Количество экземпляров 2.

7 Семенов, А.К. **Психология и этика менеджмента и бизнеса** [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2016. — 276 с. — ISBN 978-5-394-02644-7 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/72397>. — Загл. с экрана.

8 Сафронова, Л.Е. **Этика. Тексты лекций**. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. — СПб.: Гамма, 2016. — 64с. — ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 31.

9 Кузнецов, И.Н. **Деловое общение**: Учеб. пособ. для бакалавров. Реком УМО [Текст] / И.Н. Кузнецов. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. – 335 с. – ISBN 978-5-222-22496-0. Количество экземпляров 5.

10 Бер, Е. **Хорошие манеры и деловой этикет**. Иллюстрированное руководство [Электронный ресурс]: рук. — Электрон. дан. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 168 с. — ISBN 978-5-00057-260-3 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/62132> — Загл. с экрана.

11 **Кейсы для оценки персонала по компетенциям**. Тематическое приложение к журналу «Директор по персоналу». [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://hr-goda.ru/frontend/web/files/DPP_prilozhenie_11-2011.pdf свободный (дата обращения 3.07.2017).

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

12 **Соционет. Научное информационное пространство** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://socionet.ru/> свободный (дата обращения 3.07.2017).

13 **Экономика. Социология. Менеджмент. Федеральный образовательный портал** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/> свободный (дата обращения 3.07.2017).

14 **Библиотека «Гумер».** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gumer.info> свободный (дата обращения 3.07.2017).

15 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru> свободный (дата обращения 3.07.2017).

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

16 **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании КонсультантПлюс — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения 3.07.2017).

17 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://elibrary.ru/> свободный (дата обращения 3.07.2017).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитории 317, 319, 452а. Учебно-методический кабинет № 322 - помещение для самостоятельной работы.

Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы: Монитор Samsung SyncMaster XL2370; Принтер Canon LBR -1120; Процессор AMD Athlon II X2 270; Монитор LG flatiron 23EN43T-B; Принтер Brother HL 2140R; МФУ Ecosys M2035dr; Процессор Intel Core 2 DUO; Проектор Acer P1163; Монитор LG Flatron L1753S; МФУ Ecosys M2135dn; Процессор Intel core I7; Монитор LG Flatron L1753S; Процессор Intel Core 2 Quard; Монитор LG Flatron W2043T-PF; Процессор Intel Core 2 Duo; Принтер HP laserJET 1022NW; Ноутбук BenQ joy book R56 series; Процессор Intel Core.

Перечень лицензионного программного обеспечения: Windows 7 Professional; Microsoft Office Standart 2007; ABBYY FineReader 10; Windows XP pro SP 3; Касперский Антивирус 6.0; Windows 7 Максимальная; Касперский антивирус 10; ABBYY Fine Reader 8.0; Microsoft Office Professional 10; Microsoft Office enterprise; ABBYY lingvo 12 EN.

8 Образовательные и информационные технологии

В рамках изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предполагается использовать следующие образовательные технологии:

В рамках курса проводятся классические лекции и интерактивная лекция в форме проблемной лекции (по теме 3 «Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей», 2 академических часа), которая определяется постановкой вопросов, моделирующих проблему, решение которой происходит в ходе изложения темы на основе вовлечения студентов в дискуссионную форму коммуникации, которая активизирует их познавательную деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы.

Практические занятия проводятся в форме семинаров, в начале которых проводится устный опрос, и далее студенты выступают с подготовленными самостоятельно докладами, обсуждают их, пишут тесты, а по теме 3 «Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей», теме 4 «Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали» и теме 7 «Управление конфликтами на воздушном транспорте» на практических занятиях (6 академических часов) реализуется метод развивающейся кооперации, когда студенты объединяются в рабочие группы для решения задач, трудно выполнимых в индивидуальном порядке, с целью формированию у них соответствующих компетенций, указанных в п. 5.1, преподаватель выступает в роли модератора.

Самостоятельная работа студентов предполагает их работу с учебным материалом с использованием конспекта, учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины, подготовку к устному опросу, подготовку докладов, написание эссе, самостоятельное освоение отдельных дидактических единиц (п. 5.6).

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

Фонд оценочных средств дисциплины «Профессиональная этика и этикет» для текущего включает:

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.

Доклад – это продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской темы. Доклады студентов занимают не больше 10 минут.

Обязательными требованиями к докладам студентов на практических занятиях по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» являются:

- 1) глубокое и всестороннее раскрытие темы доклада, которое предполагает изучение как основной, так и дополнительной литературы;
- 2) логика и доказательность высказываемых суждений и предложений;
- 3) наличие конкретных примеров, иллюстрирующих связь положений доклада с современностью, с профессиональной или учебной деятельностью студентов;
- 4) наличие обобщающих выводов по всему содержанию сделанного доклада;

Тесты проводятся по теме № 3 «Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей» и теме № 9 «Этикет как регулятор межличностных

отношений и профессионального поведения в сфере организации бизнес-процессов на предприятии воздушного транспорта». Их целью является проверка знаний обучающихся по материалам лекций соответствующих тем.

Эссе – самостоятельная письменная реферативно-аналитическая работа, освещающая современное состояние конкретной проблемы и содержащая ответ на вопрос о перспективах и возможных путях ее решения (тема 2 «История этических учений», тема 5 «Стандарты профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта»).

Дискуссия – публичное обсуждение проблемы, когда каждый участник имеет возможность оппонировать мнению собеседника, аргументируя свою позицию. Дискуссия проводится в ходе проблемной лекции.

Задания, используемые в ходе реализации метода развивающейся кооперации, представляют собой проблемные ситуации, содержащие противоречия и не имеющие однозначного решения.

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета, который позволяет оценить уровень освоения компетенций студентами за весь период изучения дисциплины. Он предполагает ответы на два вопроса дисциплины и решение ситуационной задачи.

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний 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		
Обязательные виды занятий				
Тема 1				
Лекция № 1	0,15	0,15	1	
Практическое занятие № 1	2,16	3,27	2	У, Д
Тема 2				
Лекция № 2	0,15	0,15	2	
Практическое занятие № 2	2,16	3,27	3	У, Д
Практическое занятие № 3	2,16	3,27	4	У, Д
Практическое занятие № 4	2,16	3,27	4	У, Д
Самостоятельная работа студента по теме 2	1,03	2	4	Э
Тема 3				
Лекция № 3	1,01	2,05	5	Дс
Практическое занятие № 5	2,96	4,77	6	У, Д, Т

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		
Практическое занятие № 6	1,9	2,9	6	МРК, Зд
Тема 4				
Лекция № 4	0,15	0,15	7	
Практическое занятие № 7	2,16	3,27	8	У, Д
Практическое занятие № 8	1,9	2,9	8	МРК, Зд
Тема 5				
Лекция № 5	0,15	0,15	9	
Практическое занятие № 9	2,16	3,27	10	У, Д
Практическое занятие № 10	2,16	3,27	10	У, Д
Самостоятельная работа студента по теме 5	1,03	2	10	Э
Тема 6				
Лекция № 6	0,15	0,15	11	
Практическое занятие № 11	2,16	3,27	12	У, Д
Практическое занятие № 12	2,16	3,27	12	У, Д
Самостоятельная работа студента по теме 6	1,03	2	12	Э
Тема 7				
Лекция № 7	0,15	0,15	13	
Практическое занятие № 13	2,16	3,27	14	У, Д
Практическое занятие № 14	1,9	2,9	14	МРК, Зд
Тема 8				
Лекция № 8	0,15	0,15	15	
Практическое занятие № 15	2,16	3,27	16	У, Д
Практическое занятие № 16	2,16	3,27	16	У, Д
Тема 9				
Лекция № 9	0,15	0,15	17	
Практическое занятие № 17	2,16	3,27	18	У, Д
Практическое занятие №	2,96	4,77	18	У, Д, Т

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		
18				
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Зачет	15	30		
Итого по дисциплине	60	100		
Премияльные виды деятельности				
Участие в конференции по темам дисциплины		10		
Научная публикация по темам дисциплины		10		
Итого дополнительно премиальных баллов		20		
Всего по дисциплине	60	120		
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
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

Посещение лекционного занятия оценивается в 0,05 балла. Ведение конспекта – 0,1 балла, участие в дискуссии в ходе проблемной лекции – от 0,1 до 2,05 балла.

Посещение практического занятия оценивается в 0,05 балла, устный опрос – от 0,11 до 0,22 балла, представление доклада – от 2 до 3 баллов, написание теста – от 0,8 до 1,5 баллов, участие в групповой работе в рамках метода развивающей кооперации – от 1,9 до 2,9 баллов.

Написание эссе – от 1,03 до 2 баллов.

9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

Написание курсовых работ (проектов) по дисциплине учебным планом не предусмотрено.

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

Входной контроль не предусмотрен

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

Критерий	Этапы формирования	Показатель
<i>Уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, владеть навыками риторики, ведения спора, дискуссии и полемики (ОК-4)</i>		
<p>Знать:</p> <p>основы этики, эволюцию представлений о морали и нравственности;</p> <p>основы культуры общения и риторики.</p>	1 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – знает основные категории этики; – может определить понятия «мораль» и «нравственность»; – знает общие принципы морали; – знает основы культуры общения.
	2 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – осознает важность следования основным категориям этики в профессиональной деятельности; – различает понятия «мораль» и «нравственность»; – знает не только общие, но и частные моральные принципы профессиональной деятельности в области бизнес-процессов на предприятиях воздушного транспорта; – знает основные принципы риторики и умеет применять их в общении.
<p>Уметь:</p> <p>логически верно аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.</p>	1 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – знает основные законы формальной логики; – знает основы теории аргументации.
	2 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – умеет применять полученные знания на практике; – умеет логически верно формулировать свои мысли; – умеет аргументировать свою точку зрения;

Критерий	Этапы формирования	Показатель
		– способен к осуществлению устной и письменной коммуникации.
Владеть: навыками ведения спора, дискуссии и полемики.	1 этап формирования	– владеет начальными навыками этичного ведения спора, дискуссии и полемики, но не всегда верно применяет их на практике.
	2 этап формирования	– умеет успешно применять сформированные навыки в области этичного ведения спора, дискуссии и полемики на практике.
<i>Готовность к конструктивному и бесконфликтному общению (ОК-42)</i>		
Знать: этику партнерских отношений.	1 этап формирования	– знает золотое правило морали; – знает основные принципы организации партнерских отношений.
	2 этап формирования	– знает основные принципы организации партнерских отношений и готов применять их на практике; – стремится к развитию уважительных и взаимовыгодных партнерских отношений; – знает основы тимбилдинга.
Уметь: выстраивать конструктивные взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями с учетом социальных, этнических,	1 этап формирования	– знает основные принципы толерантного взаимодействия с представителями других наций, конфессий и культур; – умеет определять социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей.

Критерий	Этапы формирования	Показатель
конфессиональных и культурных различий.	2 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – осознает важность конструктивного взаимодействия с представителями других наций, конфессий и культур; – умеет учитывать в процессе общения и взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
Владеть: навыками конструктивного и бесконфликтного общения.	1 этап формирования	– владеет поверхностными навыками конструктивного и бесконфликтного общения.
	2 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – уверенно владеет навыками конструктивного и бесконфликтного общения; – умеет проводить профилактику конфликтных ситуаций.
<i>Способность к письменной и устной коммуникации на государственном языке (ОК-50)</i>		
Знать: основы речевого этикета и коммуникативной культуры.	1 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – знает основные требования, предъявляемые к речи работников предприятий воздушного транспорта; – знает основные правила профессионального слушания.
	2 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – знает основные требования, предъявляемые к речи работников предприятий воздушного транспорта, и умеет применять их на практике; – владеет навыками невербального общения.
Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке.	1 этап формирования	– знает основные правила орфографии, стилистики русского языка.
	2 этап формирования	– умеет грамотно излагать свои мысли в виде устной и письменной речи.

Критерий	Этапы формирования	Показатель
Владеть: развитыми коммуникативными навыками.	1 этап формирования	– владеет начальными коммуникативными навыками, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности.
	2 этап формирования	– стремится к совершенствованию своих коммуникативных умений и навыков; – владеет развитыми коммуникативными навыками, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности.
<i>Способность и готовность к практическому анализу логики различного рода рассуждений, владеть навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики (ОК-54)</i>		
Знать: основы делового общения.	1 этап формирования	– знает основные правила, функции, особенности делового общения.
	2 этап формирования	– может охарактеризовать основные формы делового общения; – понимает разницу между деловыми беседами и переговорами; – знает как вести себя на деловых переговорах и совещаниях; – умеет публично выступать.
Уметь: логично излагать собственные мысли; анализировать логику различного рода рассуждений.	1 этап формирования	– знает основные правила формальной логики и готов применять их в практике устной и письменной речи; – умеет логически верно формулировать понятия и суждения.
	2 этап формирования	– умеет логически верно делать умозаключения; – умеет логично излагать свои мысли; – умеет анализировать логику различного рода рассуждений.
Владеть: навыками публичной речи, аргумента-	1 этап формирования	– знает основные правила подготовки успешного публичного выступления;

Критерий	Этапы формирования	Показатель
ции, ведения дискуссии и полемики.		– владеет начальными навыками ведения дискуссии и полемики.
	2 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – умеет логически верно, ярко и образно строить публичное выступление; – умеет аргументировать свою точку зрения; – владеет навыками этичного ведения дискуссии и полемики.
<i>Способность и готовность к подготовке и редактированию текстов профессионального и социально значимого содержания (ОК-55)</i>		
Знать: основы этики бизнеса; профессиональные стандарты организации бизнес-процессов на воздушном транспорте.	1 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – знает основные принципы этики бизнеса; – знаком с основными положениями профессиональных стандартов организации бизнес-процессов на воздушном транспорте.
	2 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует уверенно знание общих и частных положений профессиональных стандартов организации бизнес-процессов на воздушном транспорте. – понимает, что репутация предприятия важнее сиюминутной прибыли; – стремится к совершенствованию организации бизнес-процессов на основе лучших традиций этики деловых отношений.
Уметь: соблюдать требования профессиональной этики и делового общения.	1 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – понимает важность соблюдения требований профессиональной этики; – умеет применять знания в области делового общения на практике.

Критерий	Этапы формирования	Показатель
	2 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – уважает честные принципы ведения бизнеса; – готов следовать требованиям профессиональной этики на практике; – демонстрирует уверенное владение приемами делового общения.
Владеть: навыками подготовки и редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания.	1 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – знает основные методы подготовки текстов профессионального и социально значимого содержания; – демонстрирует начальные навыки редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания.
	2 этап формирования	<ul style="list-style-type: none"> – готов применять основные методы подготовки текстов профессионального и социально значимого содержания на практике; – уверенно владеет навыками редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания.

Характеристики шкалы оценивания, используемой для промежуточной аттестации приведены ниже.

Зачет предполагает ответ студента на два вопроса и решение ситуационной задачи.

Максимальное количество баллов, которое может получить студент на зачете – 30 баллов. Минимальное количество баллов – 15 баллов.

При наборе менее 15 баллов – зачет не сдан по причине недостаточного уровня знаний, умений и навыков.

Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

– *1 балл*: студент дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям;

– *2 балла*: ответ студента на вопрос неудовлетворителен, студент демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

- 3 балла: ответ студента на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, студент не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;
- 4 балла: студент демонстрирует минимальные знания основных положений вопроса в пределах лекционного материала;
- 5 баллов: студент демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;
- 6 баллов: студент демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;
- 7 баллов: студент демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры;
- 8 баллов: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;
- 9 баллов: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;
- 10 баллов: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Решение ситуационной задачи оценивается так

- 10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

- *9 баллов*: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;
- *8 баллов*: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;
- *7 баллов*: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; неполная интерпретация выводов; студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;
- *6 баллов*: задание выполнено на 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;
- *5 баллов*: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;
- *4 балла*: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;
- *3 балла*: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;
- *2 балла*: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;
- *1 балл*: задание выполнено не менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

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

Типовые вопросы для проведения устного опроса

Тема 1 Предмет и проблематика этики

1. Кто ввел в научный оборот термин «этика»?
2. Что является объектом изучения этики?
3. В чем специфика профессиональной этики?

4. Какие этические категории наиболее важны для работников предприятий воздушного транспорта?

5. В чем смысл этических категорий «долг», «совесть», «ответственность», «честь», «достоинство»?

Тема 2 История этических учений

1. Что понимали под добродетелью античные философы?
2. Назовите основные добродетели христианской религии.
3. Что обозначает категорический императив в этическом учении И. Канта?
4. В чем заключается смысл рационального эгоизма?
5. Что изучает биоэтика?
6. В чем заключается смысл гуманистической этики будущего?

Тема 3. Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей

1. Что такое мораль и чем она отличается от нравственности?
2. Какие моральные принципы Вы знаете?
3. В чем заключаются основные свойства и функции морали?
4. Чем моральное сознание отличается от нравственной практики?
5. В чем заключается золотое правило морали?

Тема 4 Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали

1. Что такое профессиональная этика, в чем ее значение и что она изучает?
2. Назовите основные виды профессиональной этики.
3. Назовите общие принципы профессиональной этики. Почему они являются общими?
4. Назовите частные принципы профессиональной этики.
5. Что такое профессиональный этический кодекс? В чем заключаются его функции?

Тема 5 Стандарты профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта

1. Какими моральными качествами должен обладать специалист в области организации бизнес-процессов предприятия воздушного транспорта?
2. В чем заключается принцип социальной ответственности в сфере транспортного сервиса?
3. Назовите основные требования к профессиональному поведению работников предприятия воздушного транспорта.
4. Как соотносятся между собой профессиональная совесть и профессиональный долг?

Тема 6 Коммуникативная культура работников авиапредприятий

1. Назовите вербальные составляющие культуры общения.

2. Назовите невербальные составляющие культуры общения.
3. Перечислите основные требования, предъявляемые к речи работников контактной зоны предприятий воздушного транспорта.
4. Назовите основные приемы профессионального слушания.
5. Охарактеризуйте основные формы делового общения.

Тема 7 Управление конфликтами в транспортном сервисе

1. В чем положительное значение жалоб и рекламаций пассажиров?
2. Как следует вести себя работнику предприятия воздушного транспорта при разрешении конфликтной ситуации?
3. Какие способы устранения конфликтов с пассажирами воздушного транспорта Вам известны?
4. В чем заключается бесконфликтный стиль общения и взаимодействия?
5. Что необходимо делать для недопущения и минимизации конфликтов на предприятии воздушного транспорта?

Тема 8 Корпоративная и управленческая этика на современном предприятии воздушного транспорта

1. Что такое корпоративная этика и в чем заключаются ее основные принципы?
2. Назовите основные проблемы корпоративных отношений.
3. Что такое корпоративная культура организации, и из каких элементов она состоит?
4. Опишите основные виды корпоративной культуры.
5. Что такое управленческая этика, и какие функции она выполняет?
6. Какими моральными качествами должен обладать руководитель предприятия воздушного транспорта?

Тема 9 Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения в сфере организации бизнес-процессов на предприятии воздушного транспорта

1. Назовите основные виды и функции этикета. Почему этикет является важнейшей составляющей профессиональной культуры работника предприятия воздушного транспорта?
2. Каковы правила поведения в общественном транспорте?
3. Назовите основные принципы современного делового этикета.
4. Каковы основные правила поведения на деловых переговорах?
5. Назовите основные правила ведения деловых телефонных разговоров (звоните Вы и звонят Вам).
6. Каков порядок вручения визитных карточек?
7. Какие виды деловых писем Вам известны?
8. Назовите основные правила сетевого этикета.

Перечень типовых тем докладов

Тема 1. Предмет и проблематика этики

1. Этические категории «честь» и «долг» в русской литературе 19 века.
2. Этические категории «честь» и «долг» в советской литературе.
3. Этические категории «совесть» и «ответственность» в русской литературе 19 века.
4. Этические категории «совесть» и «ответственность» в советской литературе.
5. Роль и значение этических категорий «честь» и «совесть» в современном бизнесе.

Тема 2 История этических учений

1. Брахманизм как этико-философская система Древней Индии.
2. Буддизм как этико-философская система Древней Индии.
3. Античная этика: этическое учение Аристотеля.
4. Античная этика: эвдемонизм и рационализм.
5. Основные направления в развитии этической мысли XX века.

Тема 3 Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей

1. Мораль как этическая категория.
2. Религиозная концепция происхождения морали.
3. Натуралистическая концепция происхождения морали.
4. Социологическая концепция происхождения морали.

Тема 4 Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали

1. Профессиональная этика, ее уровни.
2. Профессиональная этика, ее цели, задачи и функции.
3. Значение профессионального призвания в протестантской этике.
4. Профессиональный этический кодекс менеджера.
5. Профессиональный этический кодекс на воздушном транспорте.

Тема 5 Стандарты профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта

1. Стандарты профессионального поведения в современном бизнесе.
2. Роль и значение стандартов профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта.
3. Этические основы стандартов профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта.

Тема 6 Коммуникативная культура работников авиапредприятий

1. Этические основы культуры общения в профессиональной среде.
2. Роль и значение вербальной и невербальной составляющей культуры общения в профессиональной среде.

3 Особенности культуры общения работников сферы воздушного транспорта.

Тема 7 Управление конфликтами на воздушном транспорте

1 Основные причины конфликтов с потребителями услуг воздушного транспорта. Способы их разрешения.

2 Основные причины конфликтов в профессиональной сфере организации бизнес-процессов на воздушном транспорте. Способы их разрешения.

3 Изменения в организациях воздушного транспорта и сопутствующие им конфликты.

Тема 8 Корпоративная и управленческая этика на современном предприятии воздушного транспорта

1 Этика делового партнерства.

2 Этика служебной карьеры с сфере современного бизнеса.

3 Цели, задачи и сущность управленческой этики.

4 Стили руководства.

Тема 9 Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения в сфере организации бизнес-процессов на предприятии воздушного транспорта

1 Роль и значение профессионального этикета для эффективного функционирования предприятий воздушного транспорта.

2 Деловой этикет в деятельности менеджера в сфере организации бизнес-процессов на воздушном транспорте.

3 Сетевой этикет.

Типовые темы эссе

Тема 2 История этических учений

1 Даосизм как этическое учение Древнего Китая.

2 Конфуцианство как этическое учение Древнего Китая.

3 Гуманистическая этика эпохи Возрождения.

4 Этический утилитаризм.

5 Основные направления в развитии этической мысли XX века

Тема 5 Стандарты профессионального поведения работников предприятий воздушного транспорта

1 Роль и значение профессионального поведения менеджера в сфере организации бизнес-процессов на воздушном транспорте.

2 Поведение работника авиапредприятия в сложных этических ситуациях, возникающих в ходе организации бизнес-процессов на воздушном транспорте.

Тема 6 Коммуникативная культура работников авиапредприятий

- 1 Роль и значение вербальной коммуникации в культуре профессионального общения.
- 2 Роль и значение невербальной коммуникации в культуре профессионального общения.
- 3 Какие приемы профессионального слушания наиболее необходимы менеджеру в сфере организации бизнес-процессов на воздушном транспорте?

Типовые тесты

Тема 3 Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей

Выберите один правильный ответ.

1. Мораль – это ...

- А) совокупность исторически сложившихся принципов, норм поведения людей, которые регулируют их отношения друг с другом и с обществом;
- Б) понятие, отражающее признание достоинства человека другими людьми;
- В) позиция, в соответствии с которой ценности и идеалы относительны, условны и субъективны.

2. Такое свойство морали, как «императивность», характеризуется следующими особенностями:

- А) мораль устанавливает соответствие или несоответствие поступка, мотива нормам морали;
- Б) мораль определяет совокупность правил, регулирующих поведение людей;
- В) мораль не только устанавливает, но и требует соблюдения определенных правил поведения.

3. Структуру морали образуют:

- А) этические категории;
- Б) этика и этикет;
- В) моральное сознание и нравственная практика.

4. Основные понятия этики, отражающие наиболее существенные стороны и элементы морали и нравственности, называются:

- А) моральными нормами;
- Б) этическими категориями;
- В) этическими императивами.

5. Исходными представлениями морального создания являются:

- А) добро и зло;
- Б) достоинство и честь;
- В) общественный долг и личный интерес.

- 6 Принцип, регулирующий взаимоотношения людей и распределение социальных ценностей, называется:**
- А) добро;
 - Б) честь;
 - В) справедливость.
- 7 Симпатия относится к:**
- А) рационально-теоретическому уровню морального сознания;
 - Б) эмоционально-чувственному уровню морального сознания;
 - В) моральной практике.
- 8 Моральный принцип, ориентирующий людей на подчинение своих личных интересов общественным:**
- А) альтруизм;
 - Б) индивидуализм;
 - В) коллективизм.
- 9 Моральный принцип, предполагающий проявление терпимости к иным взглядам, ценностям, поведению:**
- А) гуманизм;
 - Б) толерантность;
 - В) альтруизм.
- 10 Принципы морали проявляются в:**
- А) моральных нормах;
 - Б) нравственных идеалах;
 - В) моральных ценностях.
- 11 Приобщение к высоким нравственным принципам и идеалам осуществляется в:**
- А) оценочной функции морали;
 - Б) гуманизирующей функции морали;
 - В) познавательной функции морали.
- 12 Какая концепция отстаивает природное происхождение морали:**
- А) натуралистическая;
 - Б) религиозная;
 - В) социологическая.
- 13 Первые моральные нормы существовали в форме:**
- А) идеалов;
 - Б) религиозных норм;
 - В) табу.
- 14 Мораль изучается специальной философской дисциплиной, называемой:**
- А) этикет;
 - Б) этика;

В) эстетика.

15 **Нарушение этических норм может вести за собой ответственность:**

- А) уголовную;
- Б) материальную;
- В) дисциплинарную.

Тема 9 Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения в сфере организации бизнес-процессов на предприятии воздушного транспорта

Выберите один правильный ответ.

1 **Термин «этикет» возник:**

- А) во Франции;
- Б) в Италии;
- В) в Испании.

2 **Первый русский сборник этикетных норм назывался:**

- А) «Инструкции по поведению»;
- Б) «Юности честное зерцало»;
- В) «Домострой».

3 **В каком соотношении находятся понятия «этика» и «этикет»:**

- А) синонимы;
- Б) антонимы;
- В) близкие, но не синонимичные понятия.

4 **Принцип этикета, в соответствии с которым принципы этикета должны быть разумы, просты и удобны для исполняющих их людей и окружающих, называется:**

- А) принципом гуманизма;
- Б) принципом целесообразности действий;
- В) принципом эстетической привлекательности поведения.

5 **С каким видом этикета связано понятие «протокола»:**

- А) с деловым этикетом;
- Б) с повседневным этикетом;
- В) с придворным этикетом.

6 **Ни на Востоке, ни на Западе не дарят:**

- А) цветы;
- Б) духи;
- В) часы.

7 В соответствии с протокольными требованиями визитные карточки должны выглядеть следующим образом:

А) текст на одной стороне карточки на русском языке, на другой - на английском;

Б) текст на одной карточке на русском языке, на другой - на английском или на каком-то другом, в зависимости от необходимости; цвет карточек разный;

В) текст отпечатан только на одной стороне, обратная сторона - чистая, для записей; цвет карточек белый.

8 Если во время телефонного разговора случайно прервалась связь, перезвонить должен:

А) тот, кому звонили;

Б) тот, кто звонил;

В) женщина;

Г) мужчина.

9 К вечерним приёмам относятся:

А) "Бокал вина", "Фуршет", "Коктейль";

Б) "Ужин", "Обед", "Бокал шампанского", "Журфикс";

В) "Завтрак", "Фуршет", "Шведский стол", "А ля фуршет";

Г) "Обед", "Коктейль", "Холодный стол", "Ужин", "Чай".

10 Первым вручает визитную карточку:

А) младший по возрасту и по должности;

Б) старший по должности;

В) старший по возрасту;

Г) старший по возрасту и по должности;

Д) сотрудники фирм.

11 Во время трапезы приборы держат следующим образом:

А) нож в левой руке, вилку в правой;

Б) нож в правой руке, вилку в левой.

12 По окончании еды вилку и нож кладут:

А) на тарелке крест – накрест;

Б) параллельно на правой стороне тарелки;

В) наклоняют вправо и влево ручками наискосок, на край тарелки, показывая «на пять часов»;

Г) на скатерть.

13 Если в еде наступает пауза, но застолье еще не закончено, приборы кладут на тарелке:

А) крест на крест;

Б) параллельно на правой стороне тарелки;

В) параллельно поверх тарелки;

Г) на скатерть.

14 Принято надевать только после 17 часов:

- А) костюм;
- Б) френч;
- В) фрак;
- Г) смокинг.

15 Собеседник "поглаживает подбородок" - это значит, что он:

- А) внимательно слушает;
- Б) критически оценивает;
- В) думает;
- Г) пытается принять решение.

Типовые задания, используемые для реализации метода развивающейся кооперации

Тема 3 Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей

Кейс «Взятка или верное управленческое решение» [11, с. 4].

Вопросы:

1. Оцените решение президента компании с точки зрения моральных принципов, норм, ценностей и идеалов современного российского общества.
2. Оправдано ли решение президента компании с точки зрения эффективности функционирования этой компании? Обоснуйте свой ответ.
3. Какое решение Вы бы приняли на месте президента компании? Обоснуйте свой ответ.

Тема 4 Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали

Кейс «Важный родственник» [11, с. 22].

Вопросы:

1. Каким образом, соблюдая профессиональную этику, должна поступить глава отдела персонала? Обоснуйте свой ответ
2. На Ваш взгляд, можно было бы избежать данной проблемы? Объясните, каким образом?
3. Разработайте профессиональный этический кодекс для рассматриваемой в кейсе компании.

Тема 7 Управление конфликтами на воздушном транспорте

Кейс «Организация рабочих мест» [11, с. 30].

Вопросы:

1. Могла ли конфликтная ситуация в лаборатории возникнуть по другим причинам? Обоснуйте свой ответ.
2. Каким образом менеджеру необходимо организовать рабочее пространство для решения возникшего в лаборатории конфликта?

3. Какие способы решения возникшего в лаборатории конфликта Вы можете предложить? Перечислите и опишите эти способы, оцените наиболее эффективный из них.

Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине в форме зачета

1. Понятие и предмет этики. Золотое правило морали.
2. Категории этики как регуляторы профессиональной деятельности в сфере организации бизнес-процессов на современном предприятии воздушного транспорта: долг, честь, совесть, ответственность.
3. Этические учения Древнего Востока.
4. Этический гедонизм Эпикура.
5. Этическое учение Аристотеля.
6. Христианская этика: основные добродетели, проблема существования зла.
7. Этические учения Нового времени: теория разумного эгоизма, утилитаризм.
8. Этика долга И. Канта и ее проявление в деловой культуре.
9. Этика современного общества. Нравственный прогресс: иллюзия или реальность?
10. Понятие, структура и функции морали.
11. Мораль как система принципов, норм и идеалов. Специфика морали в условиях становления и развития правового и демократического общества.
12. Основные концепции происхождения морали.
13. Понятие, предмет и виды профессиональной этики.
14. Принципы и нормы профессиональной этики.
15. Функции и структура профессиональной этики.
16. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов.
17. Профессионализм и отношение к труду как важнейшая характеристика морального облика личности.
18. Понятие и эволюция профессионализма. Протестантская этика о профессиональном призвании.
19. Требования к профессиональному поведению работников предприятия воздушного транспорта.
20. Коммуникативная культура работников предприятий воздушного транспорта.
21. Невербальное общение и его роль в создании профессионального имиджа работника сервиса.
22. Способы предотвращения и разрешения конфликтов с клиентами.
23. Понятие, виды и функции корпоративной этики.
24. Этические проблемы корпоративных отношений.
25. Управление конфликтами на предприятиях воздушном транспорте.
26. Основные принципы этики бизнеса.
27. Социальная ответственность бизнеса перед обществом.

28. Этические правила взаимоотношений в трудовом коллективе предприятия сервиса.
29. Этика корпоративного общения: руководитель – подчинённый, подчинённый – руководитель, между коллегами.
30. Этика служебной карьеры.
31. Моральный кодекс руководителя трудового коллектива.
32. Понятие этикета и его виды. Взаимосвязь этики и этикета.
33. Принципы современного этикета.
34. Этикет приветствия, знакомства, представления.
35. Правила поведения в общественных местах.
36. Культура поведения за столом.
37. Основные принципы делового этикета.
38. Этикет телефонного общения.
39. Правила деловой переписки.
40. Культура одежды делового человека.
41. Этикетные требования к проведению деловых встреч, бесед, переговоров.
42. Этикет решения спорных вопросов.
43. Культура делового партнерства. Бизнес-этикет.
44. Визитные карточки и правила обращения с ними.
45. Особенности делового этикета зарубежных стран (на выбор).

Типовые ситуационные задачи для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Ситуационная задача 1. Рабочий день на одном из петербургских промышленных предприятий для большинства сотрудников начинается с непрямого чаепития. Чаепитие плавно перетекает в перекур. Обед начинается рано — практически сразу же за перекуром. Специалисты планового отдела, бухгалтерии, даже молодые маркетинговые аналитики начинают бегать с пирожками на тарелочках из кабинета в кабинет. Не завод, а клуб по интересам. Для них основная цель пребывания на работе — общение.

Если у кого-нибудь из сотрудников случается день рождения, то работа отдела останавливается. Тут уже не до общения с клиентами, с трех часов дня все занимаются исключительно нарезкой салатов и поздравлениями именинника.

Выращивание кактусов — хобби руководителя отдела труда и заработной платы. В этом отделе кактусы стоят на всех столах. Создается впечатление, что все сотрудники отдела посвящают себя полностью цветоводству.

Все это происходит на нижних этажах, где размещены различные отделы и бюро заводоуправления. В кабинетах старые, местами отваливающиеся обои, в коридорах темно и пыльно. Месторасположение туалетов можно с точностью определить по запаху хлорки.

У начальников производственных цехов свой, особый, микроклимат — на совещаниях дымно и не обходится без крепкого словца. Здесь мыслят исключительно в категориях тонн и единиц выпускаемой продукции, искренне полагая,

что все остальные подразделения компании существуют для того, чтобы загружать их производственные мощности.

На верхних этажах заводууправления находится дирекция. Там светлые коридоры, ковровые дорожки, евроремонт. В приемных сидят обученные на западный манер секретари. В кабинете коммерческого директора флажки, «перпетуум-мобиле» и другие атрибуты, подчеркивающие статус владельца кабинета. Коммерческий директор говорит об управлении по целям, о всеобщем качестве и запуске инновационного проекта по внедрению автоматизированной системы управления. Все это выдает в нем выпускника программы МВА. По его мнению, компания пережила кризис и начала развиваться! Только при подведении очередных годовых итогов выяснилось, что компания не принесла владельцам ни копейки прибыли. По всем направлениям деятельности – одни убытки, а рынок, который всегда принадлежал этой компании, занят другими производителями.

Вопросы:

1. Проанализируйте ситуацию и охарактеризуйте принципы и нормы этики деловых отношений присутствуют в данной организации?
2. Составьте основные пункты профессиональный этический кодекс, соблюдение которых приведет, на Ваш взгляд, к повышению эффективности функционирования рассматриваемой организации.

Ситуационная задача 2. Двое сотрудников финансовой организации «Империал», функционирующей в сфере воздушного транспорта, проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил двести миллионов рублей.

Вопросы:

1. Проанализируйте ситуацию и оцените с точки зрения профессиональной этики поступок двоих сотрудников.
2. Как, на Ваш взгляд, поступит руководство «Империала» с этими сотрудниками после расследования утечки информации?
3. Как бы поступили Вы на месте данных сотрудников?

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» наряду с другими дисциплинами учебного плана формирует компетенции бакалавра, необходимые для успешной профессиональной деятельности в сфере организации бизнес-процессов на предприятии воздушного транспорта.

Основными видами учебной деятельности являются лекции, практические занятия в форме семинаров и самостоятельная работа студента.

Лекции преследуют цель – дать стройную систему научных знаний по дисциплине и должны читаться на высоком теоретическом и научно-методическом уровне, носить проблемный и диалоговый характер, раскрывать актуальные вопросы современного сервиса. В ходе лекций должна стимулироваться активная познавательная деятельность студентов, материал должен увязываться с проблемами будущей профессиональной деятельности выпускников университета. Ведущим методом в лекции является устное изложение учебного материала, которое может сопровождаться демонстрацией слайдов, схем, плакатов. По теме 3 «Мораль и нравственность как принципы жизнедеятельности людей» проводится проблемная лекция.

Практические занятия проводятся по основным, наиболее сложным проблемам дисциплины и имеют основной целью углубление и закрепление знаний студентов, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы студента. Особое внимание при этом должно обращаться на развитие умений и навыков обучаемых, необходимых для их будущей практической деятельности. Практическое занятие предполагает проведение устного опроса, активный обмен мнениями по поставленным вопросам, представление студентами и обсуждение докладов, решение тестов, групповую работу в рамках реализации интерактивной образовательной технологии – метода развивающейся кооперации (по темам 3, 4, 7). В заключение практического занятия преподаватель подводит его итоги.

После проведения любого вида занятия студентам выдаются задания на самостоятельную работу. Выдаваемые задания являются частью учебного материала, который студенты должны освоить за время изучения дисциплины.

Самостоятельная работа студентов имеет целью закрепление и углубление знаний, полученных в ходе лекций по дисциплине, подготовку к практическим занятиям, зачету, формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поисках и приобретении новых знаний, умений и навыков.

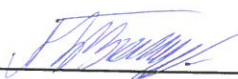
По завершении курса в соответствии проводится промежуточная аттестация в форме зачета.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 161000 «Аэронавигация».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «12» января 2017 года, протокол № 6.

Разработчик:


ст. преп.


(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Вакеев А.Б.

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

д.э.н., доцент

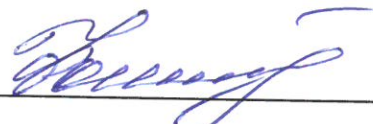

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.э.н., доцент


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

Фомина И.А.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «15» февраля 2017 года, протокол № 5.

С изменениями и дополнениями от 30 августа 2017 года, протокол №10 заседания Учебно-методического совета Университета (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»)