

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра философии и социологических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная этика и этикет»

основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 «Сервис»

Тип образовательной программы
академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы
Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов

Формы обучения
очная
заочная

Санкт-Петербург
2016

Автор

доцент
(должность)

Киселев
(подпись)

Киселев Н.О.
(Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры дисплос. и сов.-гум. Дисц. от 26 августа 2016 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой

М.А.
(подпись)

Ареушев М.А.
(Фамилия И.О.)

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» от 29.08 2016 г., протокол № 1.

Председатель УМК

[подпись]
(подпись)

Ракитинская А.И.
(Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

[подпись]
(подпись)

Позубенко Н.А.

Директор Центра информатизации и дистанционных технологий

[подпись]
(подпись)

Чижиков А.С.

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цели освоения дисциплины	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5 Содержание дисциплины, структурируемое по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	7
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	7
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	8
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	8
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	8
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	9

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются формирование базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении истории становления этики и этикета, актуализация значимости этической рефлексии. Студент должен иметь представление о сущности этики и этикета, предмете их изучения, целях и задачах, об основных категориях этики и этикета.

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

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» участвует в формировании следующих компетенций:

- 1) способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- 2) готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

В результате освоения компетенции ОК-4 обучающийся должен:

знать:

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

уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;

владеть:

- основами профессиональной этики и этикета;

В результате освоения компетенции ПК-11 обучающийся должен:

знать:

- методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;

уметь:

- работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности;

владеть:

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;

3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

3.1 Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

1) Философия

знания:

- структуру философского знания, его место и роль в современной жизни, методы и приемы философского анализа;

умения:

- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;

навыки:

- логического мышления, критического восприятия информации;

3.3 Перечень последующих дисциплин, практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

1) Сервисная деятельность

4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц/72 часов.

**Объем дисциплины
очная форма обучения**

Виды учебной деятельности	4 семестр	Всего, часов
Общая трудоемкость	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	32	32
<i>Занятия лекционного типа</i>	16	16
<i>Занятия семинарского типа</i>	16	16
Самостоятельная работа обучающихся	40	40
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	2 курс	Всего, часов
Общая трудоемкость	72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	8	8
<i>Занятия лекционного типа</i>	4	4
<i>Занятия семинарского типа</i>	4	4
Самостоятельная работа обучающихся	64	64

Виды учебной деятельности	2 курс	Всего, часов
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Название раздела (темы)	Содержание раздела	Вид учебной работы	Количество часов	
				очная форма обучения	заочная форма обучения
1	2	3	4	5	6
1	Введение. Предмет этики как науки	Предмет, цель, задачи дисциплины История развития этических знаний в философии и культуре	Занятия лекционного типа	4	2
			Занятия семинарского типа	4	-
			Самостоятельная работа обучающихся	10	16
2	Понятие о профессиональной этике. История развития деловой этики в России	Происхождение профессиональной этики, ее роль в культуре специалиста Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России. Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика.	Занятия лекционного типа	4	-
			Занятия семинарского типа	4	2
			Самостоятельная работа обучающихся	10	16
3	Основные принципы профессиональной этики.	Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта этики. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.	Занятия лекционного типа	4	-
			Занятия семинарского типа	4	2
			Самостоятельная работа обучающихся	10	16
4	Профессиональная этика работников сферы сервиса	Этические принципы работы с клиентами и деловыми партнерами. Европейский деловой	Занятия лекционного типа	4	2
			Занятия	4	-

		этикет. Светский и церковный этикет, его разновидности. Правила обращения к должностным лицам и церковным деятелям. Дипломатический этикет. Корпоративная культура поведения. Культурные и этнические стереотипы. Их роль в деловом общении.	семинарского типа		
			Самостоятельная работа обучающихся	10	16

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; Гос. ун-т управления; под ред. А. Я. Кибанова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Инфра-М, 2010. - 423 с.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине «*Название дисциплины*».

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература:

1) Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; Гос. ун-т управления; под ред. А. Я. Кибанова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Инфра-М, 2010. - 423 с.

Дополнительная учебная литература:

1) Корецкая, И.А. Психодиагностика. Учебно-методический комплекс / И.А. Корецкая. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 71 с. - ISBN 978-5-374-00552-3 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90534>.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Etiket.ru - Этикет от А до Я

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекции, прослушанные студентами, дают систематизированные основы научных знаний и являются первым этапом теоретической подготовки. Они могут проводиться как в классической форме, так и с применением инновационных, интерактивных методов.

Практические занятия проводятся в форме семинаров. Целью их проведения является углубленное рассмотрение и закрепление материала, полученного на лекциях и в процессе самостоятельной работы над учебной и научной литературой. Семинары посвящаются обсуждению важнейших тем в форме опроса, групповой дискуссии, рассмотрения конкретных ситуаций. На них же осуществляется текущий контроль знаний. При проведении семинаров преподаватель должен ориентировать студентов на самостоятельную работу. Одной из ее форм могут стать небольшие доклады по той или иной обсуждаемой проблеме.

Самостоятельная работа – совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся как в отсутствие преподавателя, так и в контакте с ним. В ходе самостоятельной работы студент учится использовать учебную и научную литературу. При работе с методическими указаниями, учебной и научной литературой студенту следует обращать первостепенное внимание на то основное, что должно быть вычленено в каждом вопросе. В ходе самостоятельной работы целесообразно законспектировать рекомендуемую литературу, осмыслить фактический материал и сделать выводы. Если в ходе изучения темы возникнут какие-либо трудности, которые сам студент не может преодолеть, ему необходимо обратиться к ведущему курс преподавателю.

Для контроля знаний используются тестовые материалы и вопросы для устной проверки самостоятельной подготовки, а также вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии:

- 1) EthicsCenter.ru - образовательный ресурсный центр

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система MS Windows 8 Prof
- 2) Пакет офисных приложений MS Office 2013
- 3) Пакет программ для просмотра, печати и комментирования

документов в формате PDF Adobe Acrobat Reader

Информационные справочные системы:

1) proeticet.ru – справочная система профессионального этикета

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ ауд.	Количество посадочных мест	Площадь ауд. кв. м.	Оборудование
5.01	60-80	69,8	37 столов, 74 стула
1.307	24	48,4	Проектор BENQ MS510, экран для проектора DINON, 12 парт, 24 стула