



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТОМСКИЙ  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан ГФ

В.И. Турнаев

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2012 г.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

Рабочая программа для студентов специальности  
100103 «Социально–культурный сервис и туризм»

Факультет: Гуманитарный (ГФ)

Обеспечивающая кафедра: Культурологии и социальной коммуникации

Форма обучения: Очно-заочная

Курс 5

Семестр 10

Учебный план набора 2007 года

**Распределение учебного времени**

Лекции	34 часов
Практические занятия	17 часов
Самостоятельная работа	68 часов
Всего аудиторных занятий	51 часов
Общая трудоемкость	119 часов
Экзамен в 10 семестре	

Томск 2012



Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с требованиями (федеральный компонент) к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по циклу «Общепрофессиональные дисциплины» Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА на заседании кафедры КиСК  
« 27» января 2012 г., протокол № \_\_\_\_

Разработчик: к.ф.н., ассистент кафедры КиСК \_\_\_\_\_ Е.В. Раздьяконова

Зав. кафедрой КиСК, д.ф.н., проф. \_\_\_\_\_ Н.А. Колодий

### Аннотация

Рабочая программа разработана для курса «Профессиональная этика и этикет» и соответствует требованиям к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности «Социально-культурный сервис и туризм».

Рабочая программа включает цели и задачи изучения дисциплины, перечень основных теоретических тем дисциплины, указаны темы практического раздела дисциплины, приведены вопросы и задания для текущего и итогового контроля, варианты заданий для самостоятельной познавательной деятельности, вопросы к экзамену, список литературы.



## **1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

### **1.1. Цель преподавания дисциплины**

Целью преподавания дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является подготовка специалистов, владеющих знаниями об этике своей профессии, этике сферы бизнеса, управленческой этике, и умеющих их использовать в практической деятельности.

Студенты получают знания о профессионально-этических нормах поведения и требованиях к специалистам по социально-культурному сервису и туризму, этических проблемах бизнеса и нормах деловой коммуникации, особенностях этикета различных бизнес-культур.

### **1.2. Задачи изложения и изучения дисциплины**

- усвоение и систематизация знаний об этике как философской науке, объектом изучения которой выступает мораль;
- формирование представления о специфике, категориях и функциях профессиональной этики;
- развитие представлений о профессиональной культуре специалиста по социально-культурному сервису и туризму;
- знание профессионально-этических стандартов туристской деятельности;
- умение ориентироваться в вопросах управленческой этики, корпоративной этики и этики делового общения;
- знание этических основ коммуникации с официальными лицами и деловыми партнерами в рамках делового протокола;
- изучение бизнес-этикета и овладение навыками этикетного общения;
- приобретение умений организовывать и проводить официальные мероприятия;
- знание особенностей межкультурной коммуникации и бизнес-этикета зарубежных стран.



## **2. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

### **Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры (6 ч.)**

Предмет и категориальный аппарат этики. Краткая история развития этических учений. Классификация этических учений: натуралистическое и идеалистическое направление. Уровни этического знания: нормативная, теоретическая и прикладная этика.

Мораль как специфический регулятор социального поведения. Свойства, структура и функции морали. Уровни нравственного развития личности: доморальный, конвенциональный, автономный.

### **Тема 2. Сущность и специфика профессиональной этики (4 ч.)**

Профессиональная мораль как совокупность идеалов и ценностей, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии.

Профессиональная этика как наука о профессиональной морали, ее функции и назначение. Круг проблем профессиональной этики. Этапы становления профессиональной этики. Профессионально-этические кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.

### **Тема 3. Профессиональная этика специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма (8 ч.)**

Профессионально-этические представления в сервисной и туристской деятельности (категории, нормы, принципы). Значение категорий «профессиональный долг», «профессиональная ответственность», «профессиональное достоинство», «профессиональная честь», «профессиональная честь». Доминирующие в профессиональной морали специалистов по сервису и туризму принципы и нормы поведения.

Профессиональные стандарты туристской деятельности: «Хартия туризма» (1985 г.), «Глобальный этический кодекс туризма» (1999 г.).

Профессионально-нравственные требования к специалистам в области туризма: честность и порядочность, коммуникабельность, доброжелательность и радушие, вежливость, терпимость, сдержанность и тактичность, знание делового этикета и культура речи. Тактика этичного обслуживания клиента.

Профессиональный имидж специалиста в области сервиса и туризма. Современное значение понятия «имидж». Атрибуты, факторы и компоненты имиджа. Проблемы формирования и поддержания персонального имиджа в бизнес-среде. Внешний вид делового человека.



#### **Тема 4. Место деловой этики в структуре этического знания (6 ч.)**

Деловая этика как совокупность этических принципов и норм поведения, которыми руководствуются организации и их сотрудники в сфере управления и бизнеса. Структура деловой этики (макроэтика и микроэтика). Функции и принципы деловой этики. Нравственные представления и моральные проблемы в бизнесе.

Концепция «корпоративной социальной ответственности». Роль КСО в создании положительного имиджа и деловой репутации компании. Модели корпоративной социальной ответственности.

Этические стандарты корпоративного поведения. Корпоративный кодекс как способ закрепления стандартов поведения организации. Функции, содержание и структура корпоративного кодекса этики.

Морально-психологический климат организации. Методы формирования здоровой этической основы деловых отношений в организации. Административная этика. Этические принципы служебных взаимоотношений «по вертикали» и «по горизонтали».

#### **Тема 5. Бизнес-ритуалы в профессиональной деятельности (6 ч.)**

Виды и принципы этикета. Заповеди делового этикета. Речевой этикет в деловом общении. Культура деловой беседы и спора. Виды комплиментов и их применение в деловой коммуникации. Структура, виды и правила оформления деловых писем. Этикет телефонных разговоров. Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Правила преподнесения бизнес-подарка.

Официальные мероприятия в профессиональной деятельности. Гостевой этикет и деловой протокол. Организация деловых переговоров, совещаний и презентаций. Виды деловых приемов. Правила рассадки за столом на деловом приеме. Способы сервировки стола. Виды обслуживания гостей. Поведение за столом: этикетные нормы и предписания. Dress code официальных мероприятий.

#### **Тема 6. Межкультурные факторы профессиональных коммуникаций (4 ч.)**

Особенности этикетных норм делового общения представителей различных культур. Национально - культурные различия в контексте



международного бизнеса (Ф. Тромпенаарс, Ч. Хампден-Тернер). Классификация деловых культур в международном бизнесе: моноактивные, полиактивные и реактивные (Д.Р. Льюис). Значимость учета социокультурной специфики партнеров для повышения эффективности делового сотрудничества. Межкультурная коммуникация и нравственность в транснациональных корпорациях. Становление российской деловой культуры.

### **3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Тематика практических (семинарских) занятий – 17 ч.**

##### **Тема 1. Ключевые вопросы прикладной этики (2 ч.)**

Сущность и история возникновения прикладной этики. Этические проблемы науки. Экологическая этика. Компьютерная этика. Основные принципы и проблемы биоэтики. Задачи и проблемы этики бизнеса и предпринимательства.

##### **Тема 2. Моральные проблемы в бизнесе (4 ч.)**

Справедливость и экономические системы. Американский капитализм: моральный или аморальный? Корпорации и нравственность. Безопасность, риск и защита окружающей среды. Сигнализаторство. Маркетинг, правдивость и реклама. Защита интеллектуальной собственности. Права рабочих: занятость, заработная плата. Права и обязанности персонала фирмы. Дискриминация. Коррупционная среда, различие культур и международный бизнес. (по книге: Ричард Т. Де Джордж. Деловая этика. - М.: ИД «РИПОЛ КЛАССИК», «ПРОГРЕСС», 2003.)

##### **Тема 3. Профессиональный имидж специалиста в области социаль-культурного сервиса и туризма (4 ч.)**

Имидж как механизм самореализации на рынке труда. Принципы построения и основные составляющие профессионального имиджа. Культура одежды делового человека. Имидж и эффективность деловой коммуникации.

##### **Тема 4. Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности (3 ч.)**

Речевой этикет в деловом общении. Специфика ведения деловых встреч, бесед, переговоров. Этика делового спора. Виды комплиментов и их



применение в деловой коммуникации. Правила конструктивной критики. Деловое письмо. Этикет телефонных разговоров. Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Правила преподнесения бизнес-подарка. Правила поведения в общественных местах.

### **Тема 5. Деловые приемы, их организация и проведение (2 ч.)**

Подготовка к проведению делового приема. Специфика проведения дневных и вечерних приемов. Неформальные виды делового приема. Правила рассадки гостей на деловом приеме. Составление меню. Сервировка стола на официальном приеме. Обслуживание гостей. Правила поведения за столом. Подготовка тостов и речей. Винный этикет.

### **Тема 6. Особенности деловой этики и этикета зарубежных стран (2 ч.)**

Межкультурные факторы делового общения. Классификация деловых культур в международном бизнесе: моноактивные, полиактивные и реактивные (Д.Р. Льюис). Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура. Деловая культура стран Востока и Арабских стран. Российская деловая культура.

## **4. ПРОГРАММА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОЗНАВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

Программа самостоятельной познавательной деятельности включает подготовку докладов по тематикам семинарских и лекционных занятий. Студентам предлагается выбрать из нижеприведенного списка тему и выполнить ее письменно согласно требованиям и/или представить устно.

### **4.1. Общие методические указания по выполнению реферата в письменной форме и/или представлению доклада в устной форме**

Подготовка реферата имеет цели:

- а) закрепление, расширение и углубление теоретических знаний по изучаемому курсу;
- б) развитие практических навыков самостоятельной работы со специальной литературой;
- в) выяснение степени подготовленности студента к самостоятельным, ответственным суждениям и оценкам в области связей с общественностью.



Реферат представляет собой обзор литературы по какой-либо проблеме (изложение содержания работ, книг, статей, с обозначением позиций их авторов по соответствующим вопросам). Автор реферата анализирует, сопоставляет эти позиции и высказывает свою позицию. Текст реферата обязательно должен включать ссылки на источники, обозначенные в списке литературы с указанием страниц.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. Развернутый план реферата (включая введение и заключение)
3. Текст, соответствующий пунктам плана и с краткими выводами по каждому пункту плана
4. Список использованной литературы

Реферат должен иметь объем не менее 15 страниц формата А4, кегель 14, интервал 1,5, верхнее и нижнее поле 2 см., правое – 1,5 см., левое – 3 см. Возможны художественные иллюстрации, рисунки, таблицы. Реферат скрепляется.

Письменно выполненный реферат представляется в форме устного доклада в рамках лекционного или практического занятия. Докладчику предоставляется 15-20 минут для доклада по заявленной теме. Желательно дополнять выступление презентацией в формате Power Point.

#### **4.2. Тематика рефератов, дополнительных докладов и дискуссионных вопросов**

1. Этические учения в истории философской мысли.
2. Основные концепции возникновения морали.
3. Моральные проблемы международного бизнеса.
4. Проблема социальной ответственности организации.
5. Особенности формирования профессионального самосознания специалистов в области туризма.
6. Проблемы этики бизнеса в России.
7. Этический кодекс организации.
8. Соповещение - форма группового делового взаимодействия.
9. Соповещение как частная форма деловой беседы.
10. Презентация фирмы, проекта, отчета.
11. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
12. Манипуляции в деловом общении, их основные типы.
13. Условия и факторы конструктивного разрешения деловых конфликтов.
14. Искусство невербальной коммуникации.



15. Умение убеждать собеседника: правила аргументации и опровержения.
16. Типы темперамента личности и их проявление в деловом общении.
17. Правила оформления офиса компании.
18. Стратегии ведения и динамика деловых переговоров.

## 5. ТЕКУЩИЙ И ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка успеваемости студентов осуществляется по результатам:

- выполнения тестовых заданий и контрольных работ;
- анализа подготовленных презентаций и докладов;
- устного опроса при сдаче выполненных индивидуальных заданий, защите отчетов по самостоятельным работам и во время экзамена в **10 семестре** (для выявления знания и понимания теоретического материала дисциплины).

### 5.1. Образцы контролируемых материалов

1. Какому философу принадлежит высказывание: «Благородный муж думает о морали, низкий человек думает о том, как лучше устроиться»?

2. В чем заключается отличие правовой регуляции социального поведения от моральной?

3. Совпадает ли теоретическое содержание понятий «мораль», «нравственность», «этика», «этикет»?

4. Как различаются понятия «профессиональная этика» и «корпоративная этика»?

5. Что включает в себя концепция корпоративной социальной ответственности?

6. Какие функции выполняет этический кодекс организации?

7. Какие этические нормы должны соблюдать компании по отношению к потребителю?

8. В каких документах изложены основные этические принципы профессиональной деятельности в области туризма?

9. Какие профессионально-нравственные требования предъявляются к специалистам в области сервиса и туризма?

10. Сравните поведение на рабочем месте холерика, сангвиника, меланхолика, флегматика. В чем преимущества каждого темперамента?



11. Каков порядок встречи и проводов иностранной делегации?
12. Какие виды визитных карточек Вы знаете? Каковы цели их применения?
13. Какие общие черты поведения можно выделить для представителей европейских стран, чем они будут отличаться от деловой этики стран Востока?
14. Какие Вам известны приемы с рассадкой и без рассадки за столом?
15. Что такое «кувертная карта»? Где и как она располагается?
16. Как расположить столовые приборы после окончания трапезы?

## **5.2. Вопросы к экзамену**

1. Этика как наука и явление духовной культуры.
2. История развития этических учений.
3. Уровни этического знания.
4. Мораль как регулятор социального поведения.
5. Уровни нравственного развития личности.
6. Специфика и история становления профессиональной этики.
7. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности.
8. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма.
9. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности.
10. Профессиональный имидж специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма.
11. Место деловой этики в структуре этического знания.
12. Этика и социальная ответственность организаций.
13. Кодекс корпоративной этики.
14. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
15. Виды этикета, принципы делового этикета.
16. Организация деловых переговоров.
17. Правила ведения деловой беседы.
18. Культура делового спора.
19. Деловое письмо.
20. Этические нормы телефонного разговора.
21. Речевой этикет.
22. Культура внешности делового человека.
23. Визитные карточки, их роль в деловом мире.



24. Роль сувениров и подарков в деловой практике.
25. Виды деловых приемов.
26. Общие правила поведения за столом.
27. Сервировка стола и обслуживание гостей.
28. Межкультурные факторы деловых контактов.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Основная литература**

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации. – М.: Эксмо, 2002. – 160 с.
2. Алехина Ия. Имидж и этикет в бизнесе. – М.: Дело, 2003. – 112 с.
3. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.: Инфра-М, 2006. – 256 с.
4. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 208 с.
5. Бэннет К. Деловой этикет и протокол: краткое руководство для профессионала. – М.: Омега-Л, 2006. – 96 с.
6. Де Джордж Ричард Т. Деловая этика: В 2-х т. – СПб.; М.: Экономическая школа: Прогресс. Т. 1. – 2001. – 496 с.
7. Коллинз Дэйв. 2 Э: этика и этикет в бизнесе. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 158 с.
8. Колтунова М.В. Деловое общение: нормы, риторика, этикет. – М.: Логос, 2005. – 308 с.
9. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения. – М.: Инфра-М: Форум, 2009. – 304 с.
10. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. – М.: Инфра-М, 2009. – 424 с.
11. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2002. – 512 с.
12. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. – М.: Дело, 1999. – 440 с.
13. Макаров Б.Ф. Деловой этикет и общение. – М.: Юстицинформ, 2006. – 238 с.
14. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб.: Знание, 2001. – 496 с.
15. Петрунин Ю.Ю. Этика бизнеса. – М.: Проспект: Изд-во МГУ, 2007. – 347 с.



16. Покровская Е.А. Бизнес-коммуникации. – М.: Дашков и К, 2010. – 286 с.
17. Сабат Энн Мэри. Бизнес-этикет. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. – 240 с.
18. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М.: Ось-89, 2005. – 208 с.
19. Шувалова Н.Н. Этика деловых отношений. – М.: РАГС, 2009. – 270 с.

## **6.2. Дополнительная литература:**

1. Босрок Мэри Мюррей. Деловая Европа: правила путешественника. – М.: Поколение, 2007. – 688 с.
2. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты. – Ростов-на-Дону; Краснодар: Феникс: Неоглори, 2008. –158 с.
3. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. – Ростов/Д.: Феникс, 1995. – 512 с.
4. Дульзон А.А. Прикладная этика. – Томск: Изд-во ТПУ, 2004. – 251 с.
5. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения. – Ростов на Дону: Феникс, 2007. – 282 с.
6. Кузнецов И.Н. Современный этикет. – М.: Дашков и К, 2007. – 496 с.
7. Люттерйоганн М. Эти поразительные японцы. – М.: АСТ: Астрель, 2005. – 204 с.
8. Моррисон Терри. Деловая Азия. Как вести бизнес в 12 странах Азии: правила путешественника. – М.: Поколение, 2007. – 400 с.
9. Моррисон Терри. Деловая Латинская Америка. Как вести бизнес в 18 странах Латинской Америки: правила путешественника. – М.: Поколение, 2007. — 352 с.
10. Московцев Н. Бизнес по-русски, бизнес по-американски. – СПб.: Питер, 2003. – 352 с.
11. Романова Н.П. Деловой этикет на Востоке. Настольная книга бизнесмена. – М.: Восток-Запад, 2005. – 259 с.
12. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М.: Ось-89, 2005. – 208 с.
13. Сканави А.А. Бизнес-этикет в арабских странах. – М.: КноРус, 2010. – 155 с.
14. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений. – М.: Проспект, 2006. – 179 с.
15. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет. – М.: Икар, 2002. – 236 с.