



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации и методическому сопровождению практических занятий студентов

при изучении учебной дисциплины

ОП.13 Профессиональная этика и этикет

для специальности среднего профессионального образования:
43.02.11 - Гостиничный сервис

Ижевск 2020 г.

Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям

1. Накануне занятия студент должен подготовиться к обсуждению теоретических вопросов: изучить учебники и учебные пособия, конспекты, литературные и информационные источники.
2. Во время проведения практического занятия в форме дискуссии, студенты индивидуально, или в составе малой группы, получают темы для дискуссии, готовятся к дискуссии, формируют выводы.
3. Дискуссия проводится, с применением методов углубленного и фронтального опроса, сократической беседы, мозговой атаки и т.п.
4. По отдельным темам предусмотрены интерактивные занятия в форме деловой и ролевой игры.
5. Контроль проводится в форме тестирования.

Практическое занятия №1: Основы этических знаний.

Форма проведения занятия: интерактивные занятия – круглый стол

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме круглого стола, в ходе которого обсуждаются основные вопросы темы, проводится сравнительный анализ различных концепций, мнений студентов, рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика», сравнительный анализ основных концепций, истории развития этических учений, определение морали как регулятора социального поведения

На первом практическом занятии студентам предлагаются к выполнению в виде доклада (реферата) темы и правила выполнения и представления работы.

Предварительная подготовка студентов:

Подготовка круглого стола представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии (возможно, по договоренности преподавателем);
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также Интернет-ресурсов);
- разработать развернутый план-конспект обсуждения с указанием ориентировочного времени обсуждения, вопросов и вариантов-ответов.

Подготовить ответы на следующие вопросы:

Для чего человеку нужны знания об основных этических проблемах?

Дайте определение этики.

Как соотносятся мораль и нравственность?

Какова роль этики в системе знаний о морали?

Какова структура этического знания? Перечислите основные элементы и функции этики деловых отношений.

Перечислите и охарактеризуйте основные категории этики.

Дайте определения понятия этики деловых отношений.

В чем сущность деловой этики?

Какова роль этики бизнеса в развитии общества?

Выполнить задания:

1. Составьте и объясните схему «Структура этического знания».
2. Покажите на конкретных примерах взаимосвязь морали и других сфер общественной жизни.
3. Перечислите и охарактеризуйте этические принципы в бизнесе. Расположите их по степени возрастания их важности.
4. Подготовьте сообщение о культурно-этических российских традициях.

Рекомендуемая литература и источники:

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1	Скворцов А.А. Этика. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/B568B53E-55FF-420E-BEE4-0197CFB6E5E5#page/1
2	Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/1
II	Дополнительные источники
1	Кафтан В.В., Чернышова Л.И. Деловая этика. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/7DEE8305-CF3D-4197-8C0E-1EABA8B47786#page/1
2	Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5#page/1
III	Периодические издания
IV	Программное обеспечение и Интернет-ресурсы
1	http://www.manners.ru/ - сайт о деловом этикете
2	http://www.gramota.ru/ - сайт о культуре речи, содержит информацию о деловом этикете и нормах официально-делового стиля
3	http://www.oratorica.ru/ / - сайт о деловом общении, проведении презентаций, переговоров и пр.
4	Операционные системы Windows XP, Windows 7.
V	Методические указания по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Практическое занятие № 2 тема: Этика профессионального общения.

Форма проведения занятия: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика делового общения», анализ видов делового общения, принципов построения межличностного общения и профессиональных отношений. Определение этических норм в деятельности организаций и этика деятельности руководителя На практическом занятии студенты выступают с рефератами по проблемам этических норм делового общения в процессе профессиональной деятельности.

Предварительная подготовка студентов: подготовить ответы на следующие вопросы

1. Охарактеризуйте основные стили руководства.
2. Как определить степень этичности психологических установок руководителя?
3. Каковы этические аспекты подготовки и принятия управленческих решений?
4. В чем состоит проблема манипулирования?
5. Предложите меры для повышения этического уровня руководства и сотрудников.
6. Подготовьтесь к обсуждению проблемы «Вы – молодой руководитель».
7. Обсудите проблему манипулирования и как ей противостоять. Выпишите приемы манипулирования и приемы противостояния им.
8. Составьте этический кодекс для одного из типов корпоративной культуры.
9. Приведите примеры основных корпоративных этических проблем (из СМИ, опыта работы и т.п.)
10. Обсудите и перечислите основные этические нарушения в процессе функционирования организации.
11. Обсудите способы повышения этического уровня организации и формирования цивилизованной этики: этические нормативы, кодексы, «карты этики», комитеты этики, проведении ревизии граждан по этическим вопросам, этическая экспертиза, изменения в организационной структуре, обучение этичному поведению. Какой из них вам кажется наиболее действенным? Аргументируйте.

Подготовить презентацию по данным темам:

1. Этические обязанности руководителя.
2. Этические обязанности подчиненных.
3. Этика выгодных связей.
4. Основные направления в стиле руководства.
5. Стадии развития коллектива работников и этика
6. Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении
7. Социальные функции профессиональной этики.
8. Профессиональная этика в сфере гостиничного дела.
9. Типология корпоративных культур.
10. Культура компании, занятой в сфере гостиничного дела.
11. Особенности профессиональной этики
12. Корпоративная этика.
13. Этика международных отношений.
14. Общение как социально-нравственная проблема
15. Деловое общение, его виды и формы
16. Этика и этикет делового общения
17. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
18. Этико-психологический портрет делового человека
19. Этика служебной субординации и вежливости членов деловой команды
20. Характеристика конфликтов между личностью и группой на предприятиях
21. Этические модели поведения личности в конфликтной ситуации
22. Этика деловых переговоров.
23. Этические нормы проведения совещаний.

24. Использование современных информационных технологий
25. в этике делового общения.
26. Этика прибыли.
27. Этика социальной ответственности в профессиональной деятельности.

Рекомендуемая литература и источники:

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1	Скворцов А.А. Этика. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/B568B53E-55FF-420E-BEE4-0197CFB6E5E5#page/1
2	Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/1
II	Дополнительные источники
1	Кафтан В.В., Чернышова Л.И. Деловая этика. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/7DEE8305-CF3D-4197-8C0E-1EABA8B47786#page/1
2	Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5#page/1
III	Периодические издания
IV	Программное обеспечение и Интернет-ресурсы
1	http://www.manners.ru/ - сайт о деловом этикете
2	http://www.gramota.ru/ - сайт о культуре речи, содержит информацию о деловом этикете и нормах официально-делового стиля
3	http://www.oratorica.ru/ - сайт о деловом общении, проведении презентаций, переговоров и пр.
4	Операционные системы Windows XP, Windows 7.
V	Методические указания по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Практическое занятие № 3 , тема: Вербальные и невербальные средства делового общения»

Форма проведения: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра)

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме коллоквиума и ситуационного задания (ролевой игры). Закрепление знаний об особенностях этики и этикета вербальных и невербальных форм общения.

При проведении занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: «взаимодействие и сотрудничество», предполагающий обязательную организацию совместной деятельности студентов, которая, в свою очередь, означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад; в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности.

Вопросы, выносимые на обсуждение на интерактивном занятии:

1. В чем заключаются основные отличия невербального общения от вербального?
2. Дайте общую характеристику проксемики. Какие зоны общения выделяет Холл?
3. Выделите факторы, действующие на размеры интимной и личной зон у человека.

4. Раскройте понятие кинесики.
5. Каким образом экстралингвистика и паралингвистика влияют на восприятие речи окружающими людьми?
6. Отметьте роль такесики в развитии личности и в межличностном общении.

Вопросы для предварительной подготовки по теме:

1. Назовите функции невербальных коммуникаций.
2. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
3. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
4. Раскройте сущность невербального общения.
5. Приведите классификацию невербальных средств общения.
6. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
7. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
8. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
9. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
10. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
11. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
12. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
13. Что такое деловая риторика?
14. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
15. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты — риторический инструментарий, применяемый в риторике.
16. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
17. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
18. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
19. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
20. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
21. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
22. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
23. В чем состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
24. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
25. Каковы принципы делового характера дискуссии?

26. Что такое нерефлексивное и рефлексивное слушание? Каковы возможные формы их реализации?
27. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
28. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?

Рекомендуемая литература и источники:

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1	Скворцов А.А. Этика. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/B568B53E-55FF-420E-BEE4-0197CFB6E5E5#page/1
2	Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/1
II	Дополнительные источники
1	Кафтан В.В., Чернышова Л.И. Деловая этика. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/7DEE8305-CF3D-4197-8C0E-1EABA8B47786#page/1
2	Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5#page/1
III	Периодические издания
IV	Программное обеспечение и Интернет-ресурсы
1	http://www.manners.ru/ - сайт о деловом этикете
2	http://www.gramota.ru/ - сайт о культуре речи, содержит информацию о деловом этикете и нормах официально-делового стиля
3	http://www.oratorica.ru/ - сайт о деловом общении, проведении презентаций, переговоров и пр.
4	Операционные системы Windows XP, Windows 7.
V	Методические указания по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Практическое занятие № 4 , тема: Правила и этикет деловых отношений .

Форма проведения: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра)

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме ситуационного задания (ролевой игры).

Обсуждаются следующие вопросы:

Выявление сущностной характеристики понятия «Этикет деловых отношений».

Определение значения и необходимости изучения этикета деловых отношений в современной профессиональной деятельности.

Анализ деловой этики и этикета зарубежных стран.

Роль и значение приветствий.

Основы этикета деловых приемов, организация и проведение.

Правила вручения подарков.

Анализ правил подготовки и проведения деловой беседы, собеседования, служебных совещаний.

Правила подготовки публичного выступления.

Рассмотрение этикета как необходимого компонента речевой деятельности, специфики речевого поведения, этикета телефонного общения.

Выявление сущности и основных характеристики имиджа делового человека.

Определение значения визитных карточек.

Анализ требований к внешнему облику делового человека, выбору аксессуаров.

Вопросы для подготовки к интерактивным занятиям:

1. Этика делового телефонного разговора.
2. Одежда и внешний вид делового мужчины и деловой женщины.
3. Сувениры и подарки в деловой сфере.
4. Особенности международного делового этикета в Китае (Англии, Америке, Германии, Японии).
5. Этикет в межличностном общении
6. Общечеловеческий и социальный аспекты этикета
7. Этикет проведения праздников
8. Этикет в гендерном общении
9. Существуют ли нормы этикета, одинаковые в любой культуре?
10. Каковы аспекты практического применения норм этикета?
11. Назовите и охарактеризуйте виды этикета.
12. Обсудите проблему этикета в бизнесе и обществе.
13. Подготовиться к ролевой игре «Этикет межличностного общения»
14. Обсудите нравственные принципы этикета
15. Сформулируйте основные требования этикета
16. В чем заключается взаимосвязь и отличия между этикой и этикетом?
17. Перечислите основные рекомендации и главные требования делового этикета.
18. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых контактов?
19. Какие общие требования предъявляются к внешнему виду человека?
20. Каковы особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины?
21. Какие ошибки допускают люди, формируя свой деловой облик?
22. Каковы этические требования к проведению коллективных мероприятий?
23. Какие виды деловых приемов вы знаете?
24. Какова роль комплиментов в деловом общении?
25. Какова роль и значение подарков в деловом общении?

Рекомендуемая литература и источники:

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1	Скворцов А.А. Этика. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/B568B53E-55FF-420E-BEE4-0197CFB6E5E5#page/1
2	Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/1
II	Дополнительные источники

1	Кафтан В.В., Чернышова Л.И. Деловая этика. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/7DEE8305-CF3D-4197-8C0E-1EABA8B47786#page/1
2	Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5#page/1
III	Периодические издания
IV	Программное обеспечение и Интернет-ресурсы
1	http://www.manners.ru/ - сайт о деловом этикете
2	http://www.gramota.ru/ - сайт о культуре речи, содержит информацию о деловом этикете и нормах официально-делового стиля
3	http://www.oratorica.ru/ / - сайт о деловом общении, проведении презентаций, переговоров и пр.
4	Операционные системы Windows XP, Windows 7.
V	Методические указания по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Практическое занятие № 5: Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях

Форма проведения: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра).

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме ситуационного задания (ролевой игры).

Задачи:

Ознакомление студентов с этикой решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций, со спецификой межличностных конфликтов в коллективе и технологией управления ими.

Интерактивное занятие проводится в форме деловой и ролевой игры. Предлагается использование принципа интерактивного обучения: «взаимодействие и сотрудничество», предполагающий обязательную организацию совместной деятельности студентов, которая, в свою очередь, означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад; в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами разрешения конфликтных ситуаций на основе этических знаний.

Вопросы, выносимые на обсуждение на занятии:

1. Раскройте сущность понятия конфликт.
2. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации.
3. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
4. Дайте определение межличностному конфликту. Какие виды конфликтов Вы еще можете привести?
5. Выявите особенности предотвращения случайных и закономерных конфликтов.
6. Приведите методы и техники предотвращения развития конфликтных ситуаций.
7. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Вопросы для предварительной подготовки по теме:

1. Теории конфликта в зарубежной науке.

2. Теории конфликта в отечественной науке.
3. История развития конфликтологии как научной дисциплины
4. Личностные конфликты.
5. Межличностные конфликты.
6. Межгрупповые конфликты.
7. Межнациональные конфликты в России.
8. Межнациональные конфликты в зарубежных странах.
9. Роль невербальной стороны общения в предупреждении межличностных конфликтов.
10. Барьеры коммуникации в конфликте и пути их преодоления.
11. Феномен «двойной этики» в ситуации конфликта.
12. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликтных ситуаций.
13. Влияние конфликтных ситуаций на развитие личностной рефлексии.
14. Влияние самооценки человека на поведение в конфликтных ситуациях.
15. Разрешение конфликта в групповых дискуссиях.
16. Обеспечение успешного переговорного процесса в конфликтных ситуациях
17. Манипуляция в межличностном общении и этические нормы общества.
18. Роль эмоций человека в процессе возникновения конфликтных ситуаций.
19. Характеристика успешных лидеров и их способы преодоления конфликтных ситуаций.
20. Влияние возрастных стереотипов в различных культурах на возникновение межличностных конфликтов.
21. Роль предубеждения в развитии конфликта.
22. Возникновение и развитие производственных конфликтов.
23. Агрессия как конфликтогенный фактор.
24. Феномен «конфликтной личности» в организации.
25. Внутриличностные конфликты: специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
26. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
27. Роль руководителя в урегулировании конфликтов.

Рекомендуемая литература и источники:

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1	Скворцов А.А. Этика. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/B568B53E-55FF-420E-BEE4-0197CFB6E5E5#page/1
2	Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/1
II	Дополнительные источники
1	Кафтан В.В., Чернышова Л.И. Деловая этика. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/7DEE8305-CF3D-4197-8C0E-1EABA8B47786#page/1
2	Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-

	784BCFA41BA5#page/1
III	Периодические издания
IV	Программное обеспечение и Интернет-ресурсы
1	http://www.manners.ru/ - сайт о деловом этикете
2	http://www.gramota.ru/ - сайт о культуре речи, содержит информацию о деловом этикете и нормах официально-делового стиля
3	http://www.oratorica.ru/ - сайт о деловом общении, проведении презентаций, переговоров и пр.
4	Операционные системы Windows XP, Windows 7.
V	Методические указания по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»