

**РОСЖЕЛДОР**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Ростовский государственный университет путей сообщения»**  
**(ФГБОУ ВО РГУПС)**

---

О.В. Задорожная

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ**

Учебно-методическое пособие  
для самостоятельной работы обучающихся и выполнения контрольных работ

Ростов-на-Дону  
2017

ББК 88я7 + 06

Рецензент – кандидат филологических наук, доцент Ю.В. Маркина

**Задорожная, О.В.**

Профессиональная этика и служебный этикет: учебно-методическое пособие для самостоятельной работы обучающихся и выполнения контрольных работ / О.В. Задорожная; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2017. – 19 с.

Изложены содержание дисциплины, требования, предъявляемые к уровню ее освоения, приведены темы, вынесенные на самостоятельное изучение, методические указания к выполнению контрольных работ, виды заданий к КТР, а также вопросы к зачету, перечень рекомендуемой литературы и информационно-методических ресурсов сети Интернет.

Предназначено для самостоятельной работы обучающихся, осваивающих дисциплину «Профессиональная этика и служебный этикет», направления подготовки «Экономическая безопасность (ПБ)», а также могут быть рекомендованы к использованию в рамках подготовки обучающихся – бакалавров и магистрантов – при освоении дисциплин гуманитарного цикла.

Одобрено к изданию кафедрой «Социальные технологии».

© Задорожная О.В., 2017

© ФГБОУ ВО РГУПС, 2017

## Содержание

1	ВВЕДЕНИЕ	4
2	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ МАТЕРИАЛА	7
4	ТЕМЫ, ВЫНЕСЕННЫЕ НА САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ	8
5	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ	8
6	ВИДЫ ЗАДАНИЙ К КТР ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ»	13
7	ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ (ЗАЧЕТУ)	16
8	БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	17

## ВВЕДЕНИЕ

Целью дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» является фундаментальная подготовка Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (приказ Минобрнауки России от 12.11.2015 № 1327) для формирования у выпускника общепрофессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с видом профессиональной деятельности.

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:

- подготовка обучающихся по разработанной Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
- подготовка обучающихся к освоению ряда смежных дисциплин;
- подготовка обучающихся к прохождению производственной и преддипломной практик;
- подготовка обучающихся к защите выпускной квалификационной работы;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Процесс изучения данной дисциплины направлен на формирование определенных знаний, умений и навыков, в частности:

- применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности;
- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности.
- иметь навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Этика как основополагающий принцип профессионального развития личности

1.1 Методологические основы дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет».

Объект, предмет, цель изучения дисциплины, задачи, принципы, функции, методы. Основные теории этики. Моральные стандарты: интегральная теория социальных контрактов, телеологические принципы, деонтологические принципы.

1.2 Понятие этики как науки и явления духовной культуры.

Сущность и специфика моральной регуляции. Происхождение морали как научная проблема.

Структура и функции морали. Понятие добра и зла. Понятие абсолютной ценности. Духовные ценности.

1.3 Основные этические категории и их реализация в профессиональной деятельности. Трудовая этика в России.

1.4 Проблемы смысла труда в русской этике. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России. Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика

Раздел 2. Деловая, профессиональная и управленческая этика

2.1 Понятие профессиональной этики.

Основные проблемы этики деловых отношений: макро- и микроэтика. Этические принципы в сфере бизнеса. Социальная ответственность бизнеса.

2.2 Назначение профессиональной этики.

Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики работников сервиса (принцип моральной ответственности перед клиентом; принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами; принцип моральной ответственности перед обществом и др.). Поведение как объект моральной оценки общества. Уровни нравственного поведения.

Ценностно-нормативная структура личности в ситуации делового взаимодействия. Этика партнёрских отношений. Формирование этических установок в деловых отношениях.

2.3 Принципы, функции и модели управленческой деятельности.

Основные принципы профессиональной морали. Персональная ответственность за поддержание профессиональных стандартов. Корпоративная культура и корпоративная этика. Типы корпоративных культур.

Сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.

Содержание этапов процесса формирования и развития коллектива. Модели управления коллективом.

Раздел 3. Международная этика и этикет

3.1 Особенности этики и этикета у разных народов. Этика и этикет в международном бизнесе. Особенности этикетных форм взаимодействия на Западе и Востоке. Этические нормы международного бизнеса.

3.2 Особенности межкультурной коммуникации.

3.3 Национальные особенности деловой культуры. Европейская, североамериканская деловые культуры, культура Востока и арабских стран.

#### Раздел 4 Этикет как социальное явление

4.1 Понятие этикета. Национальные особенности этикета. Этикет и культура поведения. Принципы культуры поведения. Задачи этикета. История мирового этикета. Правовой и нравственный аспект этикета.

#### 4.2 Служебный этикет

Основные принципы этичной коммуникации. Этика наказания и поощрения. Виды и формы деловых совещаний. Этика телефонного разговора.

Этика и этикет деловых переговоров. Подготовка к переговорам. Структура и техника проведения переговоров. Стили переговорного процесса

4.3 Формы этичного делового общения. Русский речевой этикет. Этикет деловой беседы. Ритуалы и церемонии в деловой жизни. Традиции и инновации в современной российской деловой культуре.

Монологическая (ораторское мастерство, риторический менеджмент, презентация) и диалогическая речь (спор, стратегия и тактика ведения переговоров, интервью).

Ритуальная речь. Провокационная речь. Императивная речь. Мотивация профессиональной речи. Классификация целевых установок речи

Логико-речевое доказательство. Выдвижение тезиса. Основные приемы аргументации. Дедуктивная и индуктивная демонстрация. Демонстрация по аналогии

Конструктивная критика в деловом общении. Публичное выступление. Искусство проведения дискуссии.

#### 4.4 Общение с конфликтной личностью. Типы конфликтной личности

## САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ МАТЕРИАЛА

Одной из важнейших задач в подготовке специалистов с высшим образованием является выработка и развитие у обучающихся навыка самообразования, способности самостоятельно овладеть знаниями для успешного применения их в последующей профессиональной деятельности. Основной формой самообразования является самостоятельная работа, которую можно рассматривать с двух сторон: 1) как процесс творческого мышления обучающегося при решении учебных задач для освоения нового материала; 2) как результат определенной интеллектуальной деятельности в виде написания реферата, курсовой, контрольной работы, решении индивидуального домашнего задания и др.

Усвоение содержания курса «Профессиональная этика и этикет» организуется с преобладанием форм и методов интерактивного обучения, моделирующего предметно-технологическое и социальное содержание профессиональных, учебных и жизненных ситуаций, а также в ходе активной внеаудиторной самостоятельной работы студентов. Знания, полученные в ходе изучения психологии и педагогики, помогут формированию целостного представления студентов о личностных особенностях человека как факторе успешности овладения и осуществления ими учебной и профессиональной деятельности, будут способствовать развитию умения учиться, культуры умственного труда, самообразования; позволят более эффективно принимать решения с опорой на знание психолого-педагогической природы человека и общества.

Достижение обучаемыми требуемого уровня знаний и умений обеспечивается путем проведения различных видов занятий. Теоретическая часть дисциплины изучается в лекциях и самостоятельной работе студентов.

Написание и защита контрольной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» является необходимым элементом подготовки по программе бакалавриата.

Выполнение контрольной работы является одной из форм самостоятельной работы обучающегося, что является средством контроля освоения учебного материала в объеме, установленном программой, обеспечивающим способность к результативной научно-исследовательской работе.

Контрольная работа должна быть подготовлена к сроку, обозначенному в учебном плане.

Задание выбирается по последней цифре шифра (выбор задания из первого или второго десятка – по желанию студента).

Требования к оформлению контрольной работы. Текст печатный, кегль 14, абзацный отступ 1,25, интервал 1,5, поля 2 см, выравнивание по ширине, страницы пронумерованы, список литературы не менее 5 источников с указанием выходных данных в конце работы.

Цель написания контрольной работы: закрепление теоретического материала, представленного в лекциях и полученных знаний в ходе проведения

семинарских занятий, расширение представлений о проблематике современных исследований в области психологии;

Примерный план контрольной работы.

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Выводы.
6. Заключение.
7. Список используемой литературы.

Для успешного написания контрольной работы рекомендуется использовать максимальное количество научных источников, на основании которой, проанализировав информацию, необходимо законспектировать наиболее значимые разделы и выстроить их в логически связанную структуру.

Контрольная работа состоит из трех видов заданий по актуальным вопросам психологии, которые позволяют актуализировать полученные обучающимися знания в процессе подготовки к экзамену, и включают: написание реферата, либо конспектирование учебной литературы по заданной теме, составление психологического кроссворда, составление психологического портрета по заданным результатам одной из психологических методик.

## **ТЕМЫ, ВЫНЕСЕННЫЕ НА САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ**

- 1 Проблема происхождения морали.
- 2 Этика глобализирующегося общества.
- 3 Моральные проблемы международного бизнеса.
- 4 Проблема социальной ответственности организации.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

«Самостоятельная работа студентов - особая форма организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата без прямой помощи преподавателя»<sup>1</sup>. Это «дидактическое средство обучения, как искусственная педагогическая конструкция, с помощью которой преподаватель организует и управляет самостоятельной деятельностью обучающихся»<sup>2</sup>.

На современном этапе обучения самостоятельная работа становится одним из основных факторов подготовки специалистов.

Самостоятельная работа обучающихся - метод обучения и самообразования, проявляющаяся в постановке целей и задач самостоятельной работы, ее планировании, в определении способов мобилизации собственных

1 Ермаков А.Л., Галатенко Н.А. Основы самостоятельной работы обучающихся /Под ред. И.И. Рубина. - М.: МГТА, 2016.

2 Пидкасистый П.И. Самостоятельная деятельность учащихся - М.: Педагогика, 2002. - 183 с.88

личностных ресурсов и самоконтроле. СРС имеет большое самостоятельное значение: существенный фактор теоретической и практической подготовки обучающихся к предстоящей деятельности, в формировании необходимых знаний, навыков, умений, интеллектуальных и психологических качеств. В современных условиях возросло значение ответственности самого обучающегося, как за свою учебную деятельность, так и за развитие собственного кругозора, знаний, как конкретно-предметных, так и общего содержания, а также за умения практического применения этих знаний.

СРС представляет собой достаточно гибкую систему заданий, различной степени сложности и трудозатрат, отвечающую следующим целям:

1. Приобретение необходимого уровня профессиональных и общекультурных знаний.
2. Усвоение необходимых профессиональных навыков и умений.
3. Формирование и накопление опыта исследовательской деятельности.
4. Формирование собственной, активной профессиональной позиции.
5. Так как в целом под самостоятельной работой студента необходимо понимать такую учебную деятельность, которую студенты выполняют самостоятельно в рамках учебного курса по заданию преподавателя и под его контролем, то можно сказать, что эта учебная деятельность является специфическим методом научного познания, следовательно, преследует определенную познавательную цель<sup>3</sup>.

### **Основные виды и формы самостоятельной работы**

*Написание реферата.* Наиболее распространенным видом самостоятельной работы студентов при изучении какого-либо учебного курса является *реферат*.

**Реферат** (от лат. *refferere* - «докладывать, сообщать») - это краткое изложение в письменном виде, а затем в форме публичного выступления результатов самостоятельного изучения какой-либо проблемы<sup>4</sup>. Он включает в себя обзор психологических первоисточников, историко-психологической и научно-теоретической литературы, в том числе и специальной периодики. Реферат представляет собой сокращенное отображение реферируемого произведения. Главным его достоинством является по возможности точное воспроизведение предмета реферирования. Если же при подготовке реферата автор хочет выразить свои мысли, то он должен с помощью тех или иных приемов (например, путем заключения в скобки указания своих инициалов) отличить их от содержания реферируемого произведения.

Смысл реферирования - уплотнение информации, имеющейся в том или ином научном тексте, для получения краткого, сжатого содержания статьи, главы книги, монографии и т.д. Главная задача реферирования состоит в том, чтобы при небольшом объеме реферата сохранить как можно больше значимой и информации, чтобы потери информации практически не коснулись важных и существенных сведений, содержащихся в тексте.

<sup>3</sup> Журавлева Ж.А., Плотников Э.В., Филипьев ВА. СРС и ее роль в процессе становления личности молодого специалиста //Социальные проблемы формирования молодежи. - Свердловск, 2009. С. 119-123.

<sup>4</sup> Большой энциклопедический словарь. с 1014

Основной целью работы над рефератом является приобретение навыка библиографического поиска необходимой литературы, анализа с различных источников по той или иной теме и грамотного письменного изложения. Задачей реферирования является подробное изучение выбранной проблемы, с возможностью дальнейшего исследования, данного вопроса при написании курсовой работы. Реферат должен способствовать формированию навыков исследовательской работы, умения критически мыслить, анализировать, сравнивать, формировать суждения, классифицировать и делать самостоятельные выводы.

Работа над рефератом состоит из нескольких этапов: выбор темы; изучение литературы; создание и оформление текста реферата. И последний этап, когда на основе выполненного реферата составляется текст 5-10-минутного доклада, выносимого на защиту в ходе семинарского занятия или экзамена. В докладе должны быть освещены цели и задачи реферативного исследования, а также общие выводы и результат.

Структура реферата:

1. Текст реферата предваряет *библиографическое описание* реферируемого источника (источников).

2. Далее следует непосредственно *текст реферата*. Реферат дает ответ на вопрос, *что именно, что нового содержится в первоисточнике*» передает *основное* содержание первоисточника, проблемную информацию, содержащуюся в нем.

*В примечании* необходимо высказать свое отношение к изложенному (выводы, оценки, предположения).

Рефераты могут *быть монографические*, составленные по одному первоисточнику, и *обзорные*, составленные по нескольким работам на одну тему. Объем реферата определяется содержанием первоисточников может колебаться от 5 до 15 машинописных листов. Общая структура любого реферата должна состоять из трех частей введения, основной части и заключения.

Во введении обосновывается выбор темы реферата, ее актуальность для науки вообще и для изучения данного учебного курса, в частности. Также во введении дается краткая характеристика первоисточников (жанр, цели и задачи авторов). В этой части реферата может быть дан перечень ключевых слов, т.е. слова и словосочетания, выражающие понятия существенные для понимания данной проблемы.

*В основной части реферата* передается содержание изученных первоисточников по данной проблеме. При необходимости (если работа затрагивает ряд проблем) данная часть работы может содержать несколько глав.

*В заключении* студент приводит собственные выводы по материалам изученных первоисточников, высказывает аргументированное согласие или несогласие с позицией или точкой зрения авторов.

При *цитировании* текста первоисточника или научно-теоретической работы, статьи цитаты необходимо заключать в кавычки, и ссылаться на источник. Если цитирование текста повторяется неоднократно, то при первой

ссылке следует сделать оговорку, а затем рядом с цитатой в скобках проставлять только страниц источника. В ссылке указываются фамилия, инициалы автора, название работы, место и год издания, страница. Цитирование без ссылок на источник недопустимо.

### **Составление психологического глоссария**

В качестве следующего вида самостоятельной работы можно выделить ведение психологического глоссария или словаря<sup>5</sup>.

*Глоссарий* - словарь, раскрывающий смысл используемых терминов (дескрипторов). *Дескриптор* - наиболее существенное понятие в виде слов или словосочетаний, обладающее семантической устойчивостью и контрастностью, основной носитель учебной информации в информационной модели обучения<sup>6</sup>. Это может быть базовое понятие, умение, навык, порция учебного материала. Здесь необходимо отметить следующее. Глоссарий можно составлять по заранее заданным преподавателем, терминам и понятиям. Тогда ведение словаря, можно рассматривать как более свободное учебное задание, когда раскрываются, например, иные значения тех или иных терминов.

Словарь (как и глоссарий) может иметь предметный, именной или смешанный характер.

*Предметный* словарь составляется студентом по какой-либо выбранной самостоятельно или указанной преподавателем теме учебного курса.

*Именной* словарь (или словарь персоналий) должен включать сведения о психологах, принадлежащих к тому или иному направлению в психологии, занимавшихся или занимающихся той или иной проблемой.

Словарь *смешанного* типа может представлять собой именной указатель исследователей, занимавшихся проблемой, и одновременно содержать список терминов, понятий и т.д., введенных ими в психологию.

Критериями для оценивания составленного студентами словаря являются:

- соответствие терминов заданной направленности словаре,
- полнота словаря
- наличие альтернативных толкований того или иного термина,
- использование новейших нетрадиционных подходов для толкования понятий.

### **Работа с монографиями**

*Работа с монографией* - важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы с печатными источниками:

*конспектирование* - краткое изложение, краткая запись прочитанного текста;

*составление плана текста* разбивание прочитанного текста на более или менее самостоятельные по смыслу фрагменты и озаглавливание их;

<sup>5</sup> Воеводин Л.Д. Самостоятельная работа студентов над источниками - эффективное средство самообразования // Вестн. Моск. ун-та. (Сер. II, Право), 2016. №4. С. 49-62; Зубашенко Е.М. Виды самостоятельной работы по формированию понятийного аппарата будущего учителя// Самостоятельная работа в процессе подготовки учителя географии. Новосибирск, 2012. С. 110-128.; Каминская С.С. Исследование эффективности самостоятельной работы студентов // Вопросы обучения и воспитания в вузе. Томск, 2012. С. 70-97.

<sup>6</sup> Большой энциклопедический словарь. с. 345

*тезисирование* - краткое, изложение основных мыслей, тезисов прочитанного текста;

*цитирование* - дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, странные;

*аннотирование* - краткая характеристика содержания произведения, перечисление вопросов рассматриваемых автором или авторами той или иной работы без потери существенного смысла;

*рецензирование* - написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту;

*составление формально-логической модели* - словесно-схематическое изображение прочитанного;

*составление тематического тезауруса* - упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

*Конспект* - обзор, очерк — одна из важнейших форм учебных записей, представляющая собой связное, сжатое и последовательное письменное изложение содержания изучаемого материала<sup>7</sup>. Конспект, как правило, состоит из трех основных элементов: плана, тезисов основных мыслей конспектируемого источника и фактического материала.

Ясность и краткость конспекта достигается через усвоение мыслей автора и возможность их изложения своими словами. При этом необходимо отметить, что ясность и краткость, конспекта не должны противоречить требованиям полноты и точности, без которых конспект может превратиться в свободное изложение содержания изучаемой работы.

В ходе изучения литературы необходимо вести записи, состоящие из наиболее принципиальных цитат и собственных предварительных соображений по отдельным составным частям исследуемой проблемы.

По основополагающим источникам целесообразно составлять сжатый либо развернутый план-конспект. Знакомясь с литературой, следует делать выписки. Прежде всего надо уметь найти и выбрать нужное теоретическое положение, статистические данные, интересные философские высказывания. Выписывать можно дословно (цитатами) или в свободном переложении, либо чередовать. Но в любом случае необходимо делать ссылку на источник.

### **Составление схем, таблиц, кроссвордов, решение психологических задач и педагогических ситуаций**

Составление *схем, таблиц* является отдельным видом самостоятельной работы студентов<sup>8</sup>.

*Таблицы учебные* - наглядные пособия, содержащие цифры, тексты или графические изображения, иллюстрирующие темы и разделы учебных предметов. Различают иллюстративные, графические, цифровые, тестовые и смешанные таблицы.

<sup>7</sup> Практикум по возрастной и педагогической психологии/ Под ред. А.И. Щербакова. – М.: Просвещение, 2007.

<sup>8</sup> Салунди М.Э. Управление СРС: коэффициент баланса аудиторной и самостоятельной работ // Проблемы высшей школы. - 2009. - № 10. - С. 95 – 107.

*Кроссворды.* Одной из форм самостоятельной работы студентов может являться составление психологических кроссвордов. При этом необходимо отметить, что данный вид работы может быть предложен в двух вариантах: 1) решение кроссворда, предложенного преподавателем, 2) самостоятельное составление кроссворда.

## **ВИДЫ ЗАДАНИЙ К КТР ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для обучающихся состоит из ряда заданий, включающих: написание реферата по заданной теме, составление психологического кроссворда, конспектирование указанного первоисточника с анализом изученного, составление словаря по теме, решение психологических задач, либо решение тестового задания.

Ниже приведены виды заданий по дисциплине «Профессиональная этика и этикет», которые представлены в случайном порядке в 20 вариантах КТР. Выбор варианта задания осуществляется в соответствии с последней цифрой номера зачетной книжки (выбор задания из первого или второго десятка – по желанию студента).

### **Задание: Конспектирование**

- 1 Сделать конспект учебника под любым авторством (раздел «История этических учений») по теме: «Нравственность Средневековья».
- 2 Сделать конспект учебника под любым авторством (раздел «История этических учений») по теме: «Буржуазная мораль».

### **Задание: Написание реферата**

- 1 Этические учения в истории философской мысли.
- 2 Историческое развитие нравственности.
- 3 Стандарты профессионального поведения в сфере туризма.
- 4 Этический кодекс фирмы.
- 5 Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный».
- 6 Морально-психологический климат коллектива.
- 7 Профессиональный имидж и эффективность деловой коммуникации.
- 8 Этикет в культуре внешности.
- 9 Совещание - форма группового делового взаимодействия
- 10 Тактика ведения делового спора.
- 11 Презентация фирмы, проекта, отчета.
- 12 Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
- 13 Приемы воздействия на деловых партнеров.
- 14 Правила конструктивной критики.
- 15 Применение комплимента в деловом общении.
- 16 Стратегии ведения и динамика деловых переговоров.
- 17 Этикет приветствий, представлений, прощаний.
- 18 Телефонный разговор: правила и нормы.

19 Правила поведения в общественных местах.

20 Протокол делового приема.

**Задание: Составление тематического кроссворда (20 терминов)**

1 Методологические вопросы профессиональной этики и этикета

2 Собеседование.

3 Деловое письмо.

4 Основные понятия деловой этики.

5 Стандарты профессионального поведения.

6 Морально-психологический климат коллектива.

7 Групповое поведение.

8 Этический кодекс.

9 Моральные проблемы международного бизнеса.

**Задание: Составление логической схемы к теме**

1 Презентация и самопрезентация.

2 Деловые переговоры.

3 Деловое и профессиональное общение.

4 Составление развернутого плана статьи по выбору из научного журнала смежной тематики, с приложением первоисточника, разбиение прочитанного текста на более или менее самостоятельные по смыслу фрагменты и озаглавливание их.

**Задание: Составление тематического словаря (20 определений)**

1 Презентация и самопрезентация.

2 Найти в словаре определения деятельности, личности, отражения, сознания, общения. Составить логическую схему по найденным определениям.

3 Основные категории этики.

4 Нравственные ценности.

5 Мораль и нравственность.

6 Я-концепция личности и моральные ценности.

7 Профессионально-этические ценности личности.

8 Деловой этикет.

9 Этикетные формы общения с представителями других культур.

10 Выпишите из словаря информацию о содержании понятий: этикет, этика, мораль, нравственность, ценности, гедонизм, самопрезентация.

**Задание: Написание эссе на заданную тему**

1 История развития деловой этики в России.

2 Собеседование как частная форма деловой беседы.

3 Умение убеждать собеседника: правила аргументации и опровержения.

4 Обоснованность этического кодекса профессионала.

**Задание: Решение учебной задачи**

Задание 1. Воспроизведите в письменной форме 15 конкретных случаев или ситуаций, взятых из опыта вашего личного общения с кем-то, связанных с

нарушением этических или этикетных форм проявления поведения. Обобщите полученную психологическую характеристику.

Задание 2. Разделите на группы следующие моральные принципы и назовите нравственно-личностные качества, присущие каждой из выделенных категорий.

Задание 3. Разработайте и опишите 20 конкретных жизненных и профессиональных ситуаций, критических для актуализации общечеловеческих этических принципов.

Задание 4. Спроектируйте способы психологического воздействия с учетом профессионально-этических принципов по отношению к людям, обладающим различными типами темперамента, в следующих ситуациях: спор, наказание за ошибку в работе, отказ в просьбе о помощи, при поручении ответственного задания, в ситуации предупреждения об ответственности, просьба об услуге, при проверке выполненной работы, в ситуации знакомства, ведение переговоров о сотрудничестве, в ситуации недоверия.

Задание 5. Разработайте максимальное число рекомендаций для работы с людьми с заданными типами ведущей мотивации. В качестве ведущих можно использовать мотивы: власти, славы, познавательные, эстетические, альтруистические, гедонистические, спортивные, коммуникативные, музыкальные.

Задание 6. Разработайте 15 конкретных ситуаций, ориентированных на повышение коммуникативной компетентности. В контексте подготовленных вами жизненных ситуаций предложите как можно больше приемов смыслообразования.

Задание 7. Запишите 15 конкретных жизненных и профессиональных ситуаций и психологических воздействий, в контексте которых происходит актуализация этических принципов.

### **ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ (ЗАЧЕТУ)**

- 1) Предмет и задачи этики.
- 2) Этика в системе гуманитарных наук.
- 3) Этика и философия.
- 4) Этическое самосознание личности. Становление индивидуальности.
- 5) Понятие об общечеловеческих нравственных принципах и их модификациях в истории общества
- 6) Понятие аксиологии. Нормативные функции этического знания.
- 7) Структура нравственного самосознания личности.
- 8) Проблема истинности морального суждения.
- 9) Моральные ценности и нравственный идеал.
- 10) Этические модели поведения: перфекционистская, гедонистическая, утилитаристская, прагматическая.
- 11) Этика эпохи Возрождения
- 12) Этика античности

- 13) Этико-психологические основы общения. Психология общения и этикет.
- 14) Профессиональная этика.
- 15) Социально-регулятивная роль мифологического сознания.
- 16) Этика древнего востока
- 17) Особенности этической мысли средневековья
- 18) Этика нового времени
- 19) Служебный этикет, его формы, принципы.
- 20) Этика Просвещения: рационализм целей и идеалы гражданского служения.
- 21) Власть и нравственный выбор. Стратегии поведения интеллектуала в отношении власти.
- 22) Предпосылки продуктивного общения.
- 23) Психологические приемы влияния на партнера.
- 24) Моральный кодекс переговоров.
- 25) Этика управления. Этический кодекс управленца.
- 26) Этика деловых контрактов.
- 27) Этикет государственного учреждения
- 28) Понятие профессиональной этики.
- 29) Функции профессиональной этики. Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль.
- 30) Этические принципы поведения специалиста контактной зоны.
- 31) Поведение и облик профессионала. Компетентность и профессиональное совершенствование.
- 32) Этические обязанности по отношению к клиенту. Отношение с клиентами коллег. Этические обязанности перед профессией.
- 33) Профессионально-этический кодекс специалиста.
- 34) Этика конфликта.
- 35) Этика и социальная ответственность организаций.
- 36) Кодекс корпоративной этики.
- 37) Этические нормы поведения в служебной деятельности.
- 38) Этика и этикет деловых переговоров.
- 39) Правила ведения деловой беседы.
- 40) Этические нормы телефонного разговора.
- 41) Этикет приветствий и представлений.
- 42) Роль сувениров и подарков в деловой практике.
- 43) Виды деловых приемов.
- 44) Этикет поиска работы.
- 45) Искусство сервировки стола. Особенности столового белья. Особенности столовых приборов. Особенности столовой посуды.

46) Этикет общения за сервированным столом. Беседа за столом. Культура еды.

47) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с французскими деловыми партнерами.

48) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с китайскими деловыми партнерами.

49) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с японскими деловыми партнерами.

50) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с корейскими деловыми партнерами.

51) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с американскими деловыми партнерами.

52) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с немецкими деловыми партнерами.

53) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с английскими деловыми партнерами.

54) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с итальянскими деловыми партнерами.

55) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с испанскими деловыми партнерами.

56) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с шведскими деловыми партнерами.

57) Особенности работы с иностранными деловыми партнерами. Работа с арабскими деловыми партнерами.

58) Особенности работы с деловыми партнерами. Работа с русскими деловыми партнерами.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

**Бороздина, Г.В.** Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Бороздина. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 228 с. — 978-985-503-500-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

**Валеева, Е.О.** Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

**Ермакова, Ж.** Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: практикум: учебное пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина. - ОГУ, 2013. - 104 с. - ЭБС «Книгафонд».

**Жирков, Р.П.** Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р.П. Жирков, Л.Ю. Стефаниди. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2016. — 162 с. — 978-5-4383-0005-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66937.html>

**Задорожная, О.В.** Профессиональное общение: Материалы к семинару информационных работников профсоюза «Информационное сопровождение деятельности РОСПРОФЖЕЛ: от Единого стандарта к индивидуальному информированию». 16-20 апреля 2012 / О.В. Задорожная, И.В. Леусенко. - Ростов-на-Дону: РОСПРОФЖЕЛ, 2012. - 69 с.

**Загорская, Л. М.** Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие /Л.М. Загорская. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 292 с. - ЭБС «Книгафонд».

**Козловская, Т.Н.** Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 218 с. — 978-5-7410-1196-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147.html>

Основы современного этикета [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Новороссийск: Институт водного транспорта имени Г.Я. Седова – филиал «Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова», Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова, 2016. — 114 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57353.html>

Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебник для высших учебных заведений / М.Н. Росенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Петрополис, 2006. — 200 с. — 5-9676-54-Х. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20338.html>

**Семенов, А.К.** Психология и этика менеджмента и бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 275 с. — 978-5-394-02644-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60615.html>

*Учебное издание*

**Задорожная Оксана Владимировна**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ**

Печатается в авторской редакции  
Технический редактор Т.М. Чеснокова

Подписано в печать 10.11.17. Формат 60×84/16.  
Бумага газетная. Ризография. Усл. печ. л. 1,16.  
Тираж      экз. Изд. № 90654. Заказ      .

Редакционно-издательский центр ФГБОУ ВО РГУПС.

---

Адрес университета: 344038, г. Ростов н/Д, пл. Ростовского Стрелкового Полка  
Народного Ополчения, д. 2.