

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный
университет имени И. Т. Трубилина»

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ
Кафедра педагогики и психологии

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА
И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ

Методические указания
для проведения контактной и самостоятельной работы
обучающихся по специальности
38.05.01 «Экономическая безопасность»,
Специализация
«Экономико-правовое обеспечение экономической без-
опасности»

Краснодар
КубГАУ
2020

Составитель: Н.П. Петрова

Профессиональная этика и служебный этикет : метод. указания / сост. Н.П. Петрова. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – ___ с.

В методических указаниях дана тематика практических и самостоятельных занятий для освоения дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет», приведены задания, позволяющие овладеть практическими навыками в ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью.

Рассмотрено и одобрено методической комиссией экономического факультета Кубанского государственного аграрного университета, протокол № 9 от 09.12.2019.

Председатель
методической комиссии

А. В. Толмачёв

© Петрова Н.П., 2020

© ФГБОУ ВПО «Кубанский государственный аграрный университет имени

И. Т. Трубилина», 2020

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях российского общества предъявляются высокие требования к профессиональным знаниям специалиста в области построения эффективных межличностных коммуникаций, основанных на соблюдении норм и правил профессиональной этики и служебного этикета.

Знание основ деловой риторики, конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, правил проведения деловых бесед, переговоров, в том числе и с зарубежными партнерами, умение оценивать факты профессиональной деятельности с точки зрения их нравственного содержания способствует становлению ценного специалиста в целом и специалиста по экономической безопасности в частности.

Целью дисциплины является формирование у будущего специалиста в области экономической безопасности комплекса знаний об организационных, научных и методических основах системы эффективных межличностных коммуникаций, основанных на соблюдении норм и правил профессиональной этики и служебного этикета.

Задачи дисциплины:

- изучить нормы профессиональной этики, возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;
- научиться оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения
- изучить этические и психолого-педагогические основы формирования антикоррупционного поведения
- научиться осуществлять с позиции этики и морали выбор норм поведения в конкретных служебных ситуациях, соблюдать правила вежливости культуры поведения в профессиональной деятельности

– использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения служебных конфликтов

– овладеть навыками толерантного поведения в общении с коллегами и гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета.

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ПК-19 – способность применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы;

ПК-42 способностью планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов.

Преподавания данной дисциплины предполагает сочетание лекционных и практических занятий с применением современных технологий обучения.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре в объеме 72 час/2 з.е. По итогам изучаемого курса обучающиеся сдают зачет.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1 Этика как наука. основные категории этики. Общение как составная часть этики деловой коммуни- кации. профессиональная этика

Вопросы для обсуждения

1. История становления этического знания
2. Место этики в социально-культурологическом пространстве обще-ства.
3. Универсальные этические и психологиче-ские нормы и принципы.

Темы рефератов

1. Этические искания в трудах западных философов.
2. Ф Ницше. Конфуций. Макиавелли. Э.Кант о добре и зле, как важнейшей категории этики

Темы докладов

1. Морально-этические учения в истории человечества
2. Проблемы общения в истории философской и психологической мысли
3. Понятие и особенности профессиональной этики

Подготовка к научной дискуссии.

Научная дискуссия. Классические и современные дилеммы медицинской профессиональной этики

Вопросы для обсуждения:

1. Кто может распоряжаться жизнью и смертью?
2. Врачебная тайна требует предохранить частную жизнь от вмешательства других. Всегда ли ее нужно соблюдать?
3. Врач обязан сохранять человеческую жизнь. Как тогда он может объяснить самому себе аборт?

4. Эвтаназия – «хорошая смерть» ради блага пациента. Каков моральный выбор врача, участвующего в прерывании жизни?
5. Пересадка органов, Как установить факт смерти? Когда можно брать органы для трансплантации? Кому первому из очереди на трансплантацию проводить операцию?
6. Клонирование. Каковы последствия?

ТЕМА 2 Этика в деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения

1. Культура общения.
2. Коммуникация, пер-цепция и интеракция как составные эле-менты процесса общения.
3. Профессиональ-ная этика.

Темы рефератов

1. Этические искания в трудах отечественных философов В.Соловьева, Н. Бердяева, И Ильина
2. Национально – культурные особенности этики и этикета Западной и Восточной деловой культуры

Темы докладов

1. Общение как объект социально-психологического анализа
2. Технологии делового общения
3. Восприятие и понимание в процессе общения
4. Вербальные и невербальные средства общения и этикет

ТЕМА 3 Слушание в деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения

1. Умение слушать.
2. Трудности эффективного слушания.
3. Уровни и виды слушания.

4. Понятие о барьерах коммуникации.

Темы рефератов

1. Дилеммы профессиональной морали

2. Маскулизм и феминизм в деловой культуре

Темы докладов

1. Особенности публичной речи

2. Восприятие и понимание в процессе общения

3. Стереотипы и установки восприятия личности

4. Средства и методы воздействия на личность

ТЕМА 4 Корпоративная и управленческая этика

Вопросы для обсуждения

1. Формирование корпоративной культуры, ее компоненты и типы.

2. Руководитель, власть, авторитет

3. Этика служебных взаимоотношений руководителя и подчиненного.

Темы рефератов

1. Место этики управления в культурном развитии человечества

2. История субординационных отношений в России

Темы докладов

1. Понятие и особенности корпоративной этики

2. Этика приветствия и прощания в деловом общении

3. Этика и имидж делового человека

Подготовка к научной дискуссии

Научная дискуссия. Управленческая этика

Вопросы для обсуждения:

1 Национальные особенности этики делового поведения

2 Этническая и конфессиональная толерантность как профессиональная компетенция

3. Какие этико-психологические аспекты надо учитывать при проведении деловой беседы?
4. Какие типы собеседников вы знаете?
5. Каким образом надо учитывать тип собеседника в деловой коммуникации?

ТЕМА 5 Этические аспекты управления

Вопросы для обсуждения

1. Отличие управления от манипулирования.
2. Манипуляции как нарушение этики в деловом общении
3. Психологическая защита от манипулятивного воздействия.

Темы для докладов

1. Мораль и этика делового общения.
2. Деловая беседа: виды, подготовка, методы ее ведения
3. Технологии обмана и манипуляций в деловом общении
4. Механизмы психологической защиты в процессе деловой коммуникации
5. Этикет и ритуал.

Подготовка к научной дискуссии.

Научная дискуссия. Профессиональная этика и манипуляции в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Профессиональная мораль в деятельности специалиста в области экономической безопасности.
2. Нравственные аспекты пользования специалистами в области экономической безопасности предоставленными им властными полномочиями.
3. Основные принципы и нормы служебного этикета.
4. Технологии манипуляций и психологическая защита от них в служебном коллективе.

ТЕМА 6 Отражение корпоративной культуры в деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Соблюдение этики и этикета в деловой беседе.
1. Дипломатический протокол и международный этикет
2. Культура деловых переговоров и стиль их проведения: российский, американский, французский, английский, немецкий, японский, китайский.
3. Деловое общение и конфликты. Деловой конфликт.

Темы рефератов

1. Сравнительный анализ культуры управления в странах Запада, США и России
2. Сравнительный анализ культуры управления в Японии и России
3. Сравнительный анализ культуры управления в странах Азии и России

Темы докладов

1. Этика поведения в кризисных и экстремальных ситуациях
2. Физические, психические и нравственные характеристики здоровья личности, влияющие на поведение персонала в составе организации
3. Основы корпоративного поведения персонала и роль лидера -руководителя в создании культуры управления в организации.
4. Модели поведения в конфликтной ситуации
5. Критика в деловом общении. Этика увольнения

ТЕМА 7 Интернет и СМИ как ресурс деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения

1. Организация деловой коммуникации с прессой.
2. Мероприятия для прессы.
3. Общение в сети интернет

Темы рефератов

1. Маскулизм и феминизм в деловой культуре
2. Сравнительный анализ культуры управления в странах Запада, США, Японии, России
3. Корпоративная культура: генезис, особенности, социальные последствия.

Темы докладов

1. Деловая информация, способы ее защиты и хранения
2. Этика и имидж делового человека
3. Этика приветствия и прощания в деловом общении
4. Этика телефонного разговора

ТЕМА 8. Этикет письменного общения.

Вопросы для обсуждения

1. Стиль речи.
2. Служебная документация.
3. Тон и речевой этикет письма строго официального характера

Темы рефератов

1. Этика этнических взаимоотношений в деловой сфере
2. Гендерные и возрастные особенности человека, их влияние на карьеру и социальный успех
3. Правила и этические нормы межкультурного общения

Темы докладов

1. Правила и этические нормы межкультурного общения
2. Этические нормы оформления деловой документации
3. Взаимосвязь этики и этикета
4. Визитная карточка как атрибут делового человека

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса

Оценка **«отлично»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка **«хорошо»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или обучающийся отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Реферат - краткое изложение представленной темы в письменном виде или в форме публичного доклада на основе самостоятельного изучения литературы по теме. Это самостоятельная работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-тематический характер. Прежде чем выбрать тему реферата, автору необходимо выяснить свой

интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

Критериями оценки доклада, реферата являются: качество текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению и представлению результатов.

Оценка **«отлично»** – выполнены все требования к написанию реферата, представлению доклада обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка **«хорошо»** – основные требования к реферату, докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата. доклада; имеются нарушения в оформлении.

Оценка **«удовлетворительно»** – имеются существенные отступления от требований к реферированию и представлению доклада. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата, доклада; отсутствуют выводы.

Оценка **«неудовлетворительно»** – тема реферата, доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат, доклад не представлен вовсе.

Оценочный лист реферата (доклада)

ФИО обучающегося _____

Группа _____

преподаватель _____

Дата _____

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Оценка
Качество		
1. Соответствие содержания заданию		
2. Грамотность изложения и качество оформления		
3. Самостоятельность выполнения,		
4. Глубина проработки материала,		
5. Использование рекомендованной и справочной литературы		
6. Обоснованность и доказательность выводов		
<i>Общая оценка качества выполнения</i>		
Защита реферата (Представление доклада)		
1. Свободное владение профессиональной терминологией		
2. Способность формулирования цели и основных результатов при публичном представлении результатов		
3. Качество изложения материала (презентации)		
<i>Общая оценка за защиту реферата</i>		
Ответы на дополнительные вопросы		
Вопрос 1.		
Вопрос 2.		
Вопрос 3.		
<i>Общая оценка за ответы на вопросы</i>		
Итоговая оценка		

Критерии оценки за участие в дискуссии

Оценка «отлично» ставится, если: обучающийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно

используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков. Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка **«хорошо»** ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки

публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемике, критического восприятия информации.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования.

Оценка **«отлично»** выставляется при условии правильного ответа, обучающегося не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется при условии правильного ответа, обучающегося не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа, обучающегося не менее 51 %.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа, обучающегося менее чем на 50 % тестовых заданий.

Критерии оценки знаний обучающегося при написании контрольной работы

Оценка **«отлично»** – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка **«хорошо»** – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последователь-

ности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка **«неудовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов темы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Критерии оценки знаний обучающихся при проведении зачета

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся, усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине.

плине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на зачете, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно, с большими затруднениями выполняющему практические работы.

Оценки **«зачтено»** и **«не зачтено»** выставляются по дисциплинам, формой заключительного контроля которых является зачет. При этом оценка **«зачтено»** должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок (**«отлично»**, **«хорошо»**, **«удовлетворительно»**), а **«не зачтено»** - параметрам оценки **«неудовлетворительно»**.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для бакалавров / под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2012. – 463 с. – (Бакалавр. Углубл. курс). – ISBN 978-5-9916-3433-5. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://static.myshop.ru/product/pdf/111/1104944.pdf>
2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990> – ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Деловые коммуникации : учеб. пособие / М.Н. Кох., В. А. Луговский – Краснодар : КубГАУ, 2016. – 141 с. Режим доступа https://edu.kubsau.ru/file.php/119/01_peredelka_1_5AB_Uchebnoe_posobie_Delovye_kommunikacii_-_kopija_Vosstanovlen_.pdf
4. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник/ Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15477> – ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Жирков Р.П. Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Жирков Р.П., Стефаниди Л.Ю. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Интермедия, 2014. – 162 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27999> – ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт,

2014. – 370 с. – (Бакалавр. Базовый курс). – ISBN 978-5-9916-3189-1. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://static.ozone.ru/multimedia/book_file/1009503958.pdf
7. Кузнецов А.М. Этика государственной и муниципальной службы: учебник для бакалавров / Кузнецов А.М. – М.: Юрайт, 2014. – 253 с. – (Бакалавр. Базовый курс). – ISBN 978-5-9916-3070-2. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://static1.ozone.ru/multimedia/book_file/1008778425.pdf
8. Профессиональная этика: Учебное пособие / Плотнокова А.Л., Родионова О. Г. Вогинов А.А. - Самара:Самарский юридический институт ФСИН России, 2016. - 120 с.: ISBN 978-5-91612-137-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944074>
9. Профессиональная этика и служебный этикет сотрудников органов внутренних дел [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность»/ И.И. Аминов [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 271 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34502> – ЭБС «IPRbooks», по паролю.
10. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html> – ЭБС «IPRbooks», по паролю
11. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для бакалавров / Г. В. БОРОЗДИНА, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с.

12. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник / Сидоров П.И., Путин М. Е., Коношлева И. А. – 2-е изд., перераб. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 383 с. – (Высш. образование). – ISBN 978-5-16-003843-8. [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://nsmu.ru/student/faculty/faculty/soc/Деловое%20общение>
13. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-006723-0 - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/405582>
14. Этика : учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 228 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —
<https://doi.org/10.12737/22311>. - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/1019763>

Приложение А

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронно-библиотечных систем

№	Наименование	Тематика
1	Znanium.com	Универсальная
2	IPRbook	Универсальная
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная

Перечень рекомендуемых интернет сайтов:

1. Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

2. Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского ГАУ <http://ej.kubagro.ru/archive.asp?n=109>.

3. Публичная Электронная Библиотека (области знания: гуманитарные и естественнонаучные) - <http://lib.walla.ru/>;

4. Электронная библиотека IQlib (образовательные издания, электронные учебники, справочные и учебные пособия) - <http://www.iqlib.ru/>;

Приложение Б

Вопросы к зачету по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет»

1. Этика как наука. Основные категории этики
2. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования
3. Этические аспекты профессиональной деятельности
4. Понятие, сущность и признаки профессиональной этики
5. Специфичность содержания и форм моральных требований к различным профессиям
6. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере экономической безопасности
7. Место этики в социально-культурологическом пространстве общества
8. Универсальные этические и психологические нормы и принципы
9. Общение как составная часть этики деловой коммуникации
10. Формирование корпоративной культуры, ее компоненты и типы
11. Внутрикорпоративная коммуникация. Этика служебных взаимоотношений руководителя и подчиненного
12. Этика конфликтных ситуаций
13. Профессиональная этика и манипуляции в деловом общении
14. Психологическая защита от манипулятивного воздействия в процессе делового общения

15. Этические аспекты деловой беседы. Психологические приемы влияния на партнера
16. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора
17. Этические аспекты формирования предметно-пространственной среды организации
18. Этикет делового общения служащих и посетителей. Система визуальных коммуникаций учреждения
19. Этика и этикет ведения деловых переговоров
20. Речевой этикет в деловом общении
21. Стили речи. Служебная документация
22. Особенности языка служебных документов и служебной переписки
23. Невербальные средства общения и деловой этикет
24. Собеседование при приеме на работу. Особенности составления резюме и оформления визитной карточки
25. Национально – культурные особенности этики и этикета Западной и Восточной деловой культуры
26. Дипломатический протокол и международный этикет
27. Этические нормы и принципы субординации в деловых отношениях
28. Этические проблемы употребления ненормативной лексики в профессиональной среде
29. Коммуникативные барьеры в деловом общении
30. Сравнительный анализ культуры деловой коммуникации в США, Японии и России
31. Взаимосвязь этики организации и этики деятельности руководителя. Эгалитаризм и коллективизм
32. Значение слушания в деловом общении
33. Этические аспекты публичного выступления

34.Комплимент и критика в деловом общении. Этика поощрения и увольнения

35. Этикетные нормы имиджа делового человека.

Приложение В

Задания для контрольной работы

Вариант 1

1. Место этики и управления в культурном развитии человечества.
2. Понятие культуры деловых коммуникаций, ее сущности и закономерности развития.
3. Основы деловой риторики в управленческом общении.

Вариант 2

4. Социальное управление его возникновение и функции.
5. Понятие этики. Назначение и природа этики в истории культуры.
6. Культура речи в деловом общении.

Вариант 3

7. Принципы этики управления.
8. Понятие, сущность и признаки профессиональной этики.
9. Официальная переписка.

Вариант 4

10. Дилеммы профессиональной морали.
11. Нормы и принципы служебной этики.
12. Этические нормы телефонного разговора.

Вариант 5

13. Этический кодекс государственной службы.
14. Корпоративная культура: генезис, особенности, социальные последствия.
15. Спор. Конфликт. Стратегии поведения.

Вариант 6

16. Механизмы построения корпоративной культуры.

17. Корпоративная этика и ее основные характеристики.

18. Диалектика - искусство спора.

Вариант 7

19. Взаимосвязь этики организации и этики деятельности руководителя

20. Развитие личных управленческих качеств.

21. Разновидности и методы спора

Вариант 8

22. Этические нормы поведения руководителя на службе.

23. Основные принципы и нормы взаимоотношения сотрудника с руководителем организации.

24. Невербальные средства общения.

Вариант 9

25. История субординационных отношений в России.

26. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного на службе.

27. Кинесика, такесика и этикет.

Вариант 10

28. Западная и Восточная деловые культуры, их основные различия.

29. Эгалитаризм и коллективизм.

30. Правила нейтрализации манипуляций.

Вариант 11

31. Маскулизм и феминизм.

32. Сравнительный анализ культуры управления в странах Запада, США, Японии, России.

33. Приемы, стимулирующие общение.

Вариант 12

34. Влияние христианской этики на формирование этики и культуры управления в Европе.

35. Сущность этики делового общения

36. Организация личной работы и управление временем.

Вариант 13

37. Эффективность деловой и коммуникации и виды делового общения.

38. Коммуникативная культура в деловом общении.

39. Предметно-пространственная среда как объект дизайна

Вариант 14

40. Особенность языка служебных документов и служебной переписки.

41. Официально-деловой стиль речи.

42. Рабочий кабинет.

Вариант 15

43. Сущность административного речевого этикета.

44. Дистанционное общение.

45. Необходимая информация о служебных помещениях и ее роль в организации делового общения.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания для практических занятий.....	3
ТЕМА 1 Этика как наука. основные категории этики. Общение как составная часть этики деловой коммуникации. профессиональная этика.....	5
ТЕМА 2 Корпоративная этика и культура в профессиональной деятельности.....	6
ТЕМА 3 Управленческая этика.....	6
ТЕМА 4 Профессиональная этика и манипуляции в деловом общении.....	7
ТЕМА 5 Деловая беседа как основная форма делового общения.....	9
ТЕМА 6 Деловой этикет и предметно-пространственная среда организации. Этика и этикет ведения деловых переговоров.....	9
ТЕМА 7 Культура речи. Речевой этикет в деловом общении.....	10
ТЕМА 8 Дипломатический протокол и международный этикет.....	11
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.....	12
Литература	21
Приложения	24

Учебное издание

Петрова Наталия Павловна

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ
ЭТИКЕТ

Методические указания

В авторской редакции

Подписано в печать _____ Формат 60×84 ¹/₁₆.
Тираж 100 экз. Усл. печ. л. 3,6. Уч.-изд. л. – ____.
Заказ № _____

Типография Кубанского государственного аграрного
университета,
350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13