

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.01.2021 12:02:44

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b9875b1de7093acbd09a50a14314153b27a10ee37e75fa19

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра профессионального обучения и методики преподавания технологии

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

Рабочая программа дисциплины Профессиональная этика и этикет

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация: бакалавр

Индустринльно-педагогический факультет

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 2 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) 8

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	УП	РП		
Неделя	12			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	12	12	12	12
Семинарские	24	24	24	24
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	36	36	36	36
Итого	72	72	72	72

Рабочая программа дисциплины Профессиональная этика и этикет / сост. Пашкова М.И. кандидат педагогических наук., доцент кафедры МПППО; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2017. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 20 октября 2015 г. № 1169 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 12 ноября 2015 г. № 39702)

Рабочая программа дисциплины "Профессиональная этика и этикет" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Сервис автотранспортных средств

Составитель(и):

Пашкова М.И. кандидат педагогических наук., доцент кафедры МПППО

© Курский государственный университет, 2017

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у обучающихся целостного представления о «Профессиональной этике и этикете» ее функциях и видах.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ОД
--------------------	---------

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

принципы, нормы, требования культуры профессионального общения

Уметь:

работать в команде, терпимо воспринимать этические, конфессиональные и культурные различия

Владеть:

способностью работать в команде

ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Знать:

основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Уметь:

выделять особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Владеть:

навыками профессионального общения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятие морали и нравственности. Моральные нормы и ценности. Добро и зло	Раздел			
1.1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятие морали и нравственности. Моральные нормы и ценности. Добро и зло	Лек	8	2	0
1.2	Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятие морали и нравственности. Моральные нормы и ценности. Добро и зло	Сем зан	8	2	0
1.3	Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятие морали и нравственности. Моральные нормы и ценности. Добро и зло	Ср	8	4	0

	Раздел 2. Нормативные образцы личности. Мораль, традиции, обычаи. Мораль и право	Раздел			
2.1	Нормативные образцы личности. Мораль, традиции, обычаи. Мораль и право	Лек	8	2	0
2.2	Нормативные образцы личности. Мораль, традиции, обычаи. Мораль и право	Сем зан	8	2	0
2.3	Нормативные образцы личности. Мораль, традиции, обычаи. Мораль и право	Ср	8	4	0
	Раздел 3. Профессиональная этика и профессиональная мораль. Понятие профессиональной этики. Профессиональная компетентность как нравственная ценность. Профессиональные и личностные моральные качества	Раздел			
3.1	Профессиональная этика и профессиональная мораль. Понятие профессиональной этики. Профессиональная компетентность как нравственная ценность. Профессиональные и личностные моральные	Сем зан	8	4	0
3.2	Профессиональная этика и профессиональная мораль. Понятие профессиональной этики. Профессиональная компетентность как нравственная ценность. Профессиональные и личностные моральные	Ср	8	4	0
	Раздел 4. Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах	Раздел			
4.1	Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах	Лек	8	2	0
4.2	Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах	Сем зан	8	4	0
4.3	Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах	Ср	8	4	0
	Раздел 5. Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Русский этикет	Раздел			
5.1	Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Русский этикет	Ср	8	4	0
	Раздел 6. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	Раздел			
6.1	Понятие трудовой коллектив. Морально психологический климат в коллективе. Этика управления коллективом	Лек	8	2	0

6.2	Деловой конфликт. Причины возникновения конфликта. Виды конфликтов. Способы разрешения деловых конфликтов. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации.	Сем зан	8	4	0
6.3	Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.	Ср	8	4	0
	Раздел 7. Культура общения работников с клиентами	Раздел			
7.1	Понятие об общении и культуре общения	Лек	8	2	0
7.2	Культура речи специалиста сферы сервиса	Сем зан	8	4	0
7.3	Жалобы и конфликты с потребителями услуг	Ср	8	6	0
	Раздел 8. Профессиональное поведение работников обслуживания	Раздел			
8.1	Сущность профессиональной этики работников сервиса. Кодекс профессиональной этики специалистов сферы сервиса.	Лек	8	2	0
8.2	Поведение работника контактной зоны	Сем зан	8	4	0
8.3	Профессиональные требования к специалистам и стиль обслуживания	Ср	8	6	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

Оценочные материалы утверждены на заседании кафедры методики, педагогики и психологии профессионального образования от 27 марта 2017 года протокол № 7 и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Оценочные материалы утверждены на заседании кафедры методики, педагогики и психологии профессионального образования от 27 марта 2017 года протокол № 7 и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Лавриненко В. Н. - Психология и этика делового общения: Учебник и практикум - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Одинцова О.В. - Профессиональная этика: учебник для вузов по направлению подгот. "Психология" - Москва: Академия, 2014.		10
Л2.2	Дусенко С.В. - Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостиничное дело" и "Туризм", рек. УМО - М.: Академия, 2013.		6
Л2.3	Матольгина Н.В., Руглова Л.В. - Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие - Санкт-Петербург: Интермедия, 2013.	http://www.iprbookshop.ru/30210.html	1

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1			
7.3.2.2	Программное обеспечение и Интернет-ресурс		
7.3.2.3	1.	http://www.execultiveplanet.com - Вопросы культуры и культуры поведения в разных странах	
7.3.2.4	2.	http://www.cyborlink.com - Информация о международном этикете и манерах	
7.3.2.5	3.	http://www.aiic.net/ - Профессиональные кодексы Code of Professional Ethics	
7.3.2.6	4.	http://www.itapintl.com - Пример компании, консультирующей по разным культурам	

7.3.2.7	5.	http://www.ethicscenter.ru/ - Образовательный ресурсный центр
7.3.2.8	6.	http://www.delovoi-etiket.info/ - Сайт «Деловой этикет»:
7.3.2.9	7.	http://www.gumfak.ru/ - Электронная гуманитарная библиотека
7.3.2.1 0	8.	www.questia.com/ - Сайт по профессиональной этике
7.3.2.1 1	9.	http://195.93.165.10:2280 – Электронный каталог библиотеки КГУ
7.3.2.1 2	10.	http://elibrary.ru – Научная электронная библиотека
7.3.2.1 3	11.	http://uisrussia.msu.ru – Университетская информационная система «Россия»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Лаборатория гидравлики и тепло-техники, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа и лабораторных работ, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. 33; 6 ауд. Комплекты учебных столов и стульев (18 шт.), классная доска.
7.2	
7.3	
7.4	
7.5	
7.6	
7.7	
7.8	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками, имеющимися на кафедре.