

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА  
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Организация деятельности туристско-рекреационных комплексов

Год набора на ОПОП  
2018

Форма обучения  
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 14.12.2015г. №1463) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,  
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол №

11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)  
Клочко И.Л.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**  
Сертификат 1575737265  
Номер транзакции 00000000048D0AE  
Владелец Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)  
Гомилевская Г.А.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**  
Сертификат Galina\_1575480626  
Номер транзакции 0000000004BAB5D  
Владелец Гомилевская Г.А.

## **1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)**

формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере туризма

### **Задачи освоения дисциплины**

- формирование представления об этике как науке и явлении духовной культуры;
- ознакомление с нормативными образцами личности, принятыми в обществе;
- ознакомление с управлеченческой этикой;
- изучение особенностей этики специалиста сферы туризма;
- изучение требований современного этикета делового человека.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
			Знания:	Умения:
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПК-13	Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	нравственные нормы и обязанности человека; основы делового общения; особенности формирования навыков эффективного общения;	соблюдать правила межличностного общения; соблюдать правила протокола и этикета

## **3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы**

Для направления подготовки 43.03.02 Туризм относится к дисциплинам по выбору.

Знание этических принципов и норм социокультурного взаимодействия и основных требований этикета в сфере туристской деятельности является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров туризма как области, характеризующейся повышенными моральными требованиями.

Входными требованиями к изучению дисциплины являются способность к восприятию, анализу и обобщению информации; владение первичными навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и диалога; владение основами психологических знаний; способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию; владение культурой мышления, навыками самостоятельной работы.

## **4. Объем дисциплины (модуля)**

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)						CPC	Форма аттестации			
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная						
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР					
43.03.02 Туризм	ОФО	Бл1.ДВ.В	4	5	55	36	18	0	1	0	125	Э			

## 5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	CPC	
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	4	2	0	12	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы, представленных в виде выступлений на практических занятиях
2	Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали	2	0	0	12	собеседование; контроль выполнения домашнего задания
3	Принципы и нормы профессиональной этики	4	2	0	12	собеседование; контроль выполнения этического кодекса профессии
4	Этика сервисной деятельности	4	2	0	12	тест; контроль выполнения домашнего задания
5	Этика деловых отношений в коллективе	4	2	0	11	тест, контроль выполнения домашнего задания
6	Культура речи	4	2	0	11	собеседование; контрольная работа
7	Невербальный этикет	2	2	0	11	собеседование; контроль решения кейс-задач
8	Этикет делового стиля	4	2	0	11	собеседование; контроль выполнения проекта
9	Этикетная деловая атрибутика	2	2	0	11	собеседование; контроль выполнения проекта
10	Этикет проведения деловых приемов	4	2	0	11	собеседование; решение игровых ситуаций
11	Деловой этикет пользования современными средствами связи	2	0	0	11	собеседование
<b>Итого по таблице</b>		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>125</b>	

## **5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО**

*Тема 1 Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики.*

Содержание темы: Введение в дисциплину. Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Выделение этики как особого аспекта философии. Предмет этики. Современная нравственность и ее перспективы. Проблемы прикладной этики (биоэтика, экологическая этика, деловая этика). Общечеловеческие этические нормы в практической деятельности специалиста социально-культурной сферы. Проблемы выбора: моральная свобода и ответственность делового человека. Проблема цели и средств деятельности.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; технологии традиционного и активного обучения (дискуссия).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение индивидуального задания в виде презентации.

*Тема 2 Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали.*

Содержание темы: Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Характеристика профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Специфика профессиональной этики и профессиональной морали.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; технологии традиционного и активного обучения (эссе).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

*Тема 3 Принципы и нормы профессиональной этики.*

Содержание темы: Система профессионально-этических представлений. Основные категории профессиональной этики (долг, честь, совесть, достоинство, профессионализм). Профессионально-этические принципы. Основные нормы профессиональной этики. Этические кодексы: виды, структура, стандарты рабочего поведения в различных сферах сервисной деятельности. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; технологии традиционного обучения.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: написание этического кодекса профессии.

*Тема 4 Этика сервисной деятельности.*

Содержание темы: Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента. Пути формирования необходимых для сервисного работника качеств. Этика обслуживания на этапах совершения заказа. Наиболее типичные нарушения этики при обслуживании клиента и факторы, их обуславливающие. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов. Способы преодоления этических нарушений при обслуживании клиента.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; технологии традиционного и активного обучения (кейс-задачи).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: составление кейс-заданий.

*Тема 5 Этика деловых отношений в коллективе.*

Содержание темы: Понятия, задачи и основные категории этики деловых отношений. Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе. Этика деятельности

руководителя. Этические нормы в деловом общении с коллегами.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; технология традиционного и активного обучения.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: сбор материала для подготовки презентации.

*Тема 6 Культура речи.*

Содержание темы: Этические речевые нормы делового общения. Этические нормы слушания в деловой коммуникации. Речевой этикет. Правила приветствия, представления, обращения, прощания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; технологии традиционного и активного обучения (решение кейс-задач).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

*Тема 7 Невербальный этикет.*

Содержание темы: Классификация невербальных знаков с точки зрения этикета. Правила рукопожатия. Этикетные правила невербального поведения в наиболее типичных профессиональных ситуациях. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; технологии традиционного и активного обучения (решение кейс-задач).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

*Тема 8 Этикет делового стиля.*

Содержание темы: Культура одежды и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Индивидуальный стиль и этикетные нормы в одежде. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; технологии традиционного и активного обучения (проект).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала, подготовка презентации.

*Тема 9 Этикетная деловая атрибутика.*

Содержание темы: Визитные карточки: виды, правила использования и оформления. Этикет выбора и вручения подарков. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. Стили офисного дизайна.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательные технологии - традиционная и активное обучение (проект).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала, подготовка презентации.

*Тема 10 Этикет проведения деловых приемов.*

Содержание темы: Деловые приемы. Виды, характеристика деловых приемов. Этикетные правила поведения на деловых приемах. Столовый этикет. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательные технологии: традиционная и активного обучения (ролевая игра).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

## *Тема 11 Деловой этикет пользования современными средствами связи.*

Содержание темы: Базовые правила телефонного общения. Требования к ведению деловых телефонных переговоров. Правила пользования мобильным телефоном, эл. почтой. Этикет общения с клиентом в Интернете .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; образовательные технологии - традиционная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

## **6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)**

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В конце каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала лекции.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ профессиональной этики и этикета. При подготовке к практическим занятиям в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой. Самостоятельная работа по подготовке кейс-заданий по деловому этикету включает в себя изучение литературы в соответствии с темами практических занятий и составление 5 вариантов задач по решению конкретных этикетных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности специалиста сервиса. Студент предлагает варианты решения представленных задач и библиографическую ссылку на литературный источник.

Самостоятельная подготовка студентов к ролевым играм относится к групповой работе и включает в себя:

- подбор и формулирование студентами (4-5 человек) ситуации, отражающей заданную тему (проблему);
- распределение ролей участниками игры;
- написание сценария игры и его отработка.

Содержательная часть моделируемой ситуации должна отражать сущность проблемы и по продолжительности составлять не более 5 минут.

При подготовке к выполнению творческих проектов оформляют в виде презентации или видеоролика.

Презентации должны включать в себя не менее 15 слайдов с наглядной демонстрацией визуального материала, раскрывающего сущность соответствующей темы.

Требованиями к созданию презентаций служат:

- к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии;
- к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины.

При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на развитие коммуникативных умений и навыков. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность.

При изучении курса «Профессиональная этика и этикет» следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов делового общения. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения.

При подготовке к занятиям по дисциплине студенты могут воспользоваться презентационными материалами, размещенными на сайте ВГУЭС.

Экзамен по дисциплине проводится в форме электронного тестирования по всем темам.

#### **Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

### **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **8.1 Основная литература**

1. Деловая этика [Электронный ресурс] , 2018 - 256 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/672536>
2. Спивак В. А. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 522 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-433061>
3. Уланова Ольга Ивановна. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс] , 2017 - 158 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/586341>

### **8.2 Дополнительная литература**

1. Актуальные вопросы христианской этики : Учебное пособие по христианской этике и аксиологии [Электронный ресурс] , 2013 - 48 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/225935>
2. Воденко К.В. Основы религиозной культуры и нравственности : Учебник [Электронный ресурс] : РИОР , 2017 - 200 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=269933>
3. Незоренко Т. К. Стили руководства и их влияние на формирование морально-психологического климата в коллективе : Научные монографии [Электронный ресурс] - Москва : Лаборатория книги , 2010 - 100 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=89721](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=89721)

### **8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
6. Open Academic Journals Index (OAJ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

Основное оборудование:

- Проектор
- Программное обеспечение:
- Adobe Reader
  - Microsoft Office 2010 Standart
  - Гарант
  - КонсультантПлюс

## 10. Словарь основных терминов

**Аксиология** – учение о ценностях.

**Альтруизм** - нравственный принцип, предписывающий человеку совершать бескорыстные действия, направленные на благо других людей.

**Аретология** – учение о добродетелях.

**Атрибуции** - приписывание людьми причин поведения, образцов поведения или каких-то более общих характеристик.

**Аттракция** - взаимная привлекательность, форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

**Вежливость** – символически условное выражение уважения ко вся кому человеку.

**Восприятие** - целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

**Гуманизм** - проявляется в глубоком уважении к человеку и его достоинству, в активной борьбе против всех форм человеконенавистничества. Как свойство личности включает в себя знание жизни, позитивное отношение к людям, их жизни и деятельности.

**Гуманистический стиль** – равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание.

**Деловая переписка** – служебное послание в виде официального документа, а также в форме запросов, предложений, претензий, поздравлений и ответов на них.

**Деловая репутация** - складывается на основе объединения компетентности и профессиональной квалификации работника, включает такие качества, как трудовая активность, инициатива, способность находить нестандартные решения проблем, возникающих в процессе труда, деловитость, профессиональная ответственность и ряд других высоких моральных требований.

**Деловое общение** – процесс взаимосвязи и взаимодействия, где происходит обмен деятельностью, информацией, опытом для достижения определенного результата, решения конкретной проблемы, реализации определенной цели.

**Деловое совещание** – дискуссия с целью разрешения организационных задач, включающая в себя сбор и анализ информации, а также принятие решений.

**Деловой разговор** – контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов: производственного, творческого и иных направлений.

**Деловые переговоры** - это деловое общение между собеседниками, обладающими необходимыми полномочиями от своих организаций, для установления деловых отношений, устранения противоречий между собеседниками и выработки общего решения

**Деонтология** – учение о долге.

**Дескриптивная (описательная) этика** – особая отрасль этической науки, которая занимается конкретно-социологическим и историческим анализом морали того или иного общества.

**Долг** - превращение требований общественной морали в личный императив конкретного лица и добровольное его выполнение.

**Достоинство** - внутренняя уверенность в собственной ценности, чувство

самоуважения, проявляющиеся в сопротивлении любым попыткам посягнуть на свою индивидуальность и независимость.

**Идентификация** – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению

**Инициатор конфликта** – сторона, которая первой начала конфликтные действия

**Имидж** (image – англ., образ) – целостное представление об образе, которое остается в сознании людей, в их памяти

**Императивность** - это свойство повелительности, предписания, требовательности, обязательности исполнения.

**Императивный стиль** – авторитарная, директивная форма взаимодействия.

**Инцидент** – это первое столкновение сторон пробу сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу

**Канал коммуникации** — средство, с помощью которого сообщение передается от коммуникатора реципиенту.

**Каузальная атрибуция** – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта)

**Коммуникативные барьеры** – препятствия, возникающие на пути продвижения информации от коммуниканта (источника информации) к реципиенту (получателю информации)

**Коммуникатор**, или отправитель, – лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.

**Кинесические средства** — зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

**Коллективизм** - принцип общественной жизни и деятельности людей, проявляющийся в сознательном подчинении личных интересов общественным, в товарищеском сотрудничестве и взаимопомощи.

**Компетентность** - уровень знаний работника об объекте своей деятельности, его эрудицию, понимание смысла и значения своего труда, включая идеологический кругозор.

**Контекст** — физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит процесс коммуникации.

**Конфликт** – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).

**Конфликтная ситуация** – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними.

**Конфликтогены** – слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту.

**Культура речи** – это такой выбор и такая организация языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач.

**Манипулятивный стиль** – собеседник воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных, нужных манипулятору, качеств.

**Медиатор** – третья нейтральная сторона, выполняющая роль посредника.

**Миссия организации** – это представление о стратегических целях, ориентированных в будущее.

**Мораль** – это совокупность исторически определенных норм, представлений, правил поведения людей, реализующихся в их нравственных действиях и поступках.

**Моральные принципы** - основные фундаментальные представления о должном поведении человека, через которые раскрывается сущность морали (гуманизм,

коллективизм, индивидуализм, альтруизм, эгоизм, толерантность).

**Моральные нормы** - конкретные правила поведения, определяющие, как человек должен вести себя по отношению к обществу, другим людям, самому себе.

**Моральные ценности** - общественные установки и императивы, выраженные в форме нормативных представлений о добре и зле, справедливом и несправедливом, о смысле жизни и назначении человека с точки зрения их моральной значимости.

**Направленное слушание** - когда слушающий сначала критически анализирует сообщение, а потом уже пытается его понять.

**Невербальные средства коммуникации** – неречевые знаковые системы.

**Нерефлексивное слушание** - умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями

**Нормативная этика** - составная часть этики, в которой ставятся и решаются проблемы смысла жизни, назначения человека, содержания нравственного долга человека, обосновываются определенные моральные принципы и нормы, которые базируются на высших моральных ценностях и обязывают человека к определенным правилам поведения при общении и взаимодействии с другими людьми.

**Нормативность морали** воплощается при помощи определенных норм, правил, установок, поучений, заповедей и т. д., регулирующих поведение людей, их взаимоотношения.

**Нравственный идеал** - целостный образец нравственного поведения, к которому люди стремятся, считая его наиболее разумным, полезным, красивым.

**Нравственность** – есть освоенная, внутренне принятая общественная мораль, регулирующая индивидуальное поведение личности, опирающееся на мировоззренческие убеждения и чувство совести.

**Образ конфликтной ситуации** – субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

**Общение** — сложный, многоплановый процесс взаимодействия людей, социальных групп, общинностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

**Объект конфликта** – объективно существующие причина, повод к конфликту.

**Организатор конфликта** – лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие.

**Ответственность** – субъективная обязанность отвечать за поступки и действия, а также их последствия.

**Оценочность морали** - устанавливает соответствие или несоответствие поступка, мотива или поведения требованиям морали, предполагая учет конкретных обстоятельств и возможности действий личности на основе признания моральных ценностей.

**Приветливость** – позитивная реакция на социальные контакты.

**Перцепция** – процесс восприятия одним человеком другого.

**Плеоназм** - одновременное употребление близких по смыслу и потому лишних слов.

**Подстрекатель** – лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту.

**Предмет конфликта** – объективно существующие противоречия, ради которых стороны вступают в противоборство.

**Предпринимательская (деловая) этика** – этика бизнеса - специфическая подсистема прикладной этики, связанная с хозяйственной деятельностью в условиях рыночной экономики

**Прикладная этика** представляет собой совокупность принципов, норм и правил, которые должны научить людей правильному (должному) поведению в конкретных ситуациях и в определенных сферах их жизнедеятельности.

**Проактивность** – предложение помочь клиенту до того, как он о ней попросит, и активное ее оказание.

**Проксемические средства общения** — ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

**Просодика** — общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, темп голоса, сила ударения.

**Профессиональная квалификация** - умение реализовать знания, качественная оценка результатов профессиональной деятельности

**Профессиональная мораль** – это совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов.

**Профессиональная этика** - совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу и регулируют нравственные отношения людей в трудовой сфере.

**Профессионально-нравственные нормы** – выработанные в опыте профессии представления, которые регулируют отдельные аспекты профессионального поведения.

**Профессионально-нравственные принципы** – представления, которые определяют главные, универсальные для профессии правила поведения. Они указывают на условия, при которых специалист всегда будет на высоте.

**Профессионально-этические категории** – представления, которые задают человеку систему основных психологических установок на деятельность, определяют его профессиональную позицию.

**Рефлексивное (активное) слушание** - умение так построить общение, чтобы партнер мог как можно более полно раскрыть смысл своего сообщения.

**Рефлексия** – осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

**Реципиент**, или получатель, – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

**Речевая этика** – это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально - культурных традициях.

**Речевой этикет** - это система национально- специфических, стереотипных, устойчивых формул общения, принятых обществом для установления контакта между собеседниками.

**Ритуальный стиль** – стиль приветствий и вопросов, задаваемых при встрече, и ответов.

**Самоподача (самопрезентация)** – способность живого объекта восприятия вмешиваться в процесс формирования своего образа у собеседника.

**Служебная этика** – совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности.

**Совесть** - сознание и чувство моральной ответственности человека за свое поведение, служащие ему руководством в выборе поступков и источником такой линии жизненного поведения, которая характеризуется цельностью и устойчивостью.

**Спокойствие** – контроль человеком своих эмоциональных проявлений в различных ситуациях.

**Тавтология** – это повторение того же самого другими словами, повторение однокоренных слов.

**Танатология** – учение о смерти.

**Теория морали или теоретическая этика** - учение о сущности морали, ее основных принципах и категориях, структуре, функциях и закономерностях, пытаются объяснить происхождение и эволюцию морали.

**Толерантность** - терпимость, стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от превалирующего типа или не придерживаются общепринятых мнений.

**Управленческая этика** - совокупность правил и форм делового общения, способствующая установлению между руководителем и подчиненными атмосферы взаимопонимания, взаимоуважения.

**Фелинология** – учение о счастье.

**Честь** - внешнее общественное признание поступков человека, его заслуг, проявляющееся в почитании, авторитете, славе. Связано со стремлением добиться высокой оценки со стороны окружающих, похвалы, известности.

**Шум** — любой внешний, внутренний или семантический раздражитель, мешающий процессу обмена информацией.

**Эвфемизм** — подбор говорящим таких обозначений, которые не только смягчают способ выражения, но и маскируют, вуалируют суть явления.

**Эгоизм** - принцип жизненной ориентации, основывающийся на мотивах себялюбия и своекорыстия.

**Экологическая этика** - направление междисциплинарных исследований, предметом которых являются нравственные и духовные стороны отношений человека и общества к природе.

**Экстравингвистика** — включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д.

**Эмпатическое слушание** - это когда сначала слушающий пытается понять, что говорит партнер, а потом уже проводит его критический анализ.

**Эмпатия** — понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека.

**Эскалация конфликта** — резкая интенсификация борьбы оппонентов.

**Этика** — это наука о морали, исследующая происхождение и развитие нравственности, принципы и нормы поведения людей.

**Этикет** — установленный порядок поведения где-либо, внешние правила приличия.

**Этический кодекс** - конвенции между профессионалами относительно их поведения по отношению к другим публичным группам и внутри данного профессионального сообщества (группы).