

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	000000000048D0AE
Владелец	Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	00000000004BAB5D
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 управленческой 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	
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	Знания:	нравственные нормы и обязанности человека; основы делового общения; особенности формирования навыков эффективного общения;
			Умения:	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 обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						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	Прак	Лаб	СРС	
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, посвященный 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 (ОАИ). 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 всякому 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 пробой 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, общностей, 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 помощи 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 удара.

**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.

**Совесь** - 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, пытается объяснить происхождение и эволюцию морали.

**Толерантность** - терпимость, стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от преобладающего 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.

**Экстралингвистика** — 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).