

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

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 14.02.2025 , протокол № 4

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000E0E62E
Владелец	Туговикова О.Ф.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

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

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 социально-культурного сервиса;
- изучение требований современного этикета делового человека.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

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

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.3к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью	РД1	Знание	влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения; принятые в обществе моральные и правовые нормы и социальные стандарты
			РД2	Знание	этику делового общения
			РД3	Знание	этику партнёрских отношений
			РД4	Знание	этику сферы сервиса и услуг; эстетику обслуживания
			РД5	Умение	взаимодействовать с клиентами и в коллективе на основе принятых моральных норм
			РД6	Умение	использовать нормы профессиональной этики и этикета
			РД7	Навык	формирования клиентских отношений на основе норм профессиональной этики и этикета

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
Формирование гражданской позиции и патриотизма		

Развитие патриотизма и гражданской ответственности	Гражданственность	Осознание себя членом общества
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Воспитание нравственности, милосердия и сострадания	Приоритет духовного над материальным Высокие нравственные идеалы	Осознание себя членом общества
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие познавательного интереса и стремления к знаниям	Созидательный труд	Гибкость мышления
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Воспитание культуры диалога и уважения к мнению других людей	Взаимопомощь и взаимоуважение	Толерантность и терпимость Гуманность Доброжелательность и открытость Коммуникабельность

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Для направления подготовки 43.03.01 Сервис входит в вариативную часть цикла дисциплин.

Знание этических принципов и норм социокультурного взаимодействия и основных требований этикета в сфере сервисной деятельности является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса 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.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) 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)						СРС	Форма аттестации			
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная						
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР					
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б	2	5	55	36	18	0	1	0	125	Э			

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 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	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	РД1, РД5	4	4	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	РД4	4	0	0	11	собеседование; контроль выполнения домашнего задания
3	Принципы и нормы профессиональной этики	РД6	4	0	0	12	собеседование; контроль выполнения этического кодекса профессии
4	Этика сервисной деятельности	РД4, РД6, РД7	4	2	0	11	тест; контроль выполнения домашнего задания
5	Этика деловых отношений в коллективе	РД3, РД5, РД6	4	2	0	11	тест, контроль выполнения домашнего задания
6	Культура речи	РД6, РД7	2	2	0	11	собеседование; контрольная работа
7	Невербальный этикет	РД4, РД6, РД7	2	2	0	13	собеседование; контроль решения кейс-задач
8	Этикет делового стиля	РД2, РД6, РД7	4	2	0	11	собеседование; контроль выполнения проекта
9	Этикетная деловая атрибутика	РД4, РД6, РД7	2	2	0	11	тест; контроль выполнения проекта
10	Этикет проведения деловых приемов	РД2, РД6, РД7	4	4	0	11	собеседование; решение игровых ситуаций
11	Деловой этикет пользования современными средствами связи	РД2, РД4, РД6	2	0	0	11	собеседование
Итого по таблице			36	20	0	125	

4.2 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: подготовка к собеседованию.

Тема 3 Принципы и нормы профессиональной этики.

Содержание темы: Система профессионально-этических представлений. Основные категории профессиональной этики (долг, честь, совесть, достоинство, професионализм). 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 неверbalного 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; технологии традиционного и активного обучения (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; технологии традиционного 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.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

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.

5.2 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.

6 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 (модулю) 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.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Беспалова, Ю. М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет : учебник / Ю. М. Беспалова. - 3-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2021. - 386 с. - ISBN 978-5-9765-2778-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1280453> (Дата обращения -18.06.2025)
2. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 348 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-018532-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2008759> (дата обращения: 03.05.2023)
3. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16812-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531734> (дата обращения: 06.09.2023).
4. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073> (дата обращения: 03.05.2023).

7.2 Дополнительная литература

1. Липаткина Надежда Васильевна. Профессиональная этика [Электронный ресурс] , 2020 - 103 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/734437>
2. Профессиональная этика и этикет : Сервис и туризм [Электронный ресурс] : Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации , 2017 - 30 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/145403>

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

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
5. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader
- Microsoft Windows XP Professional

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенци и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.3к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-2 «Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Ко д ре з- та	Ти п ре з- та	Результат	
ОПК-2.3к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью	RД 1	Зн ан ие	влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения; принятые в обществе моральные и правовые нормы и социальные стандарты	полное знание влияния культурных особенностей поведения людей на деловые отношения; принятых в обществе моральных и правовых норм и социальных стандартов
	RД 2	Зн ан ие	этику делового общения	полное знание этики делового общения
	RД 3	Зн ан ие	этику партнёрских отношений	полное знание этики партнёрских отношений
	RД 4	Зн ан ие	этику сферы сервиса и услуг; эстетику обслуживания	полное знание этики сферы сервиса и услуг; эстетики обслуживания
	RД 5	У ме ни е	взаимодействовать с клиентами и в коллективе на основе принятых моральных норм	корректно использовать принятые в обществе моральные нормы при взаимодействии с клиентами и в коллективе
	RД 6	У ме ни е	использовать нормы профессиональной этики и этикета	корректно использовать нормы профессиональной этики и этикета
	RД 7	На вы к	формирования клиентских отношений на основе норм профессиональной этики и этикета	самостоятельно формировать клиентские отношения на основе норм профессиональной этики и этикета

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения			
РД1	Знание : влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения; принятые в обществе моральные и правовые нормы и социальные стандарты	1.1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	Собеседование Тест
РД2	Знание : этику делового общения	1.8. Этикет делового стиля	Собеседование Тест
		1.10. Этикет проведения деловых приемов	Собеседование Тест
		1.11. Деловой этикет пользования современным и средствами связи	Собеседование Тест
РД3	Знание : этику партнёрских отношений	1.5. Этика деловых отношений в коллективе	Собеседование Тест
РД4	Знание : этику сферы сервиса и услуг; эстетику обслуживания	1.2. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали	Собеседование Тест
		1.4. Этика сервисной деятельности	Собеседование Тест
		1.7. Невербальный этикет	Собеседование Тест
		1.9. Этикетная деловая атрибутика	Собеседование Тест
		1.11. Деловой этикет пользования современным и средствами связи	Собеседование Тест
РД5	Умение : взаимодействовать с клиентами в коллективе на основе принятых моральных норм	1.1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	Дискуссия Тест
			Доклад, сообщение Тест
			Кейс-задача Тест
		1.5. Этика деловых отношений в коллективе	Дискуссия Тест

			Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	Тест
РД6	Умение : использовать нормы профессиональной этики и этикета	1.3. Принципы и нормы профессиональной этики	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.4. Этика сервисной деятельности	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.5. Этика деловых отношений в коллективе	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.6. Культура речи	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.7. Невербальный этикет	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.8. Этикет делового стиля	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.9. Этикетная деловая атрибутика	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.10. Этикет проведения деловых приемов	Кейс-задача	Тест

			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.11. Деловой этикет по льзования современным и средствами связи	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
РД7	Навык : формирования к лиентских отношений н а основе норм професси ональной этики и этикет а	1.4. Этика сервисной де ятельности	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.6. Культура речи	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.7. Невербальный этике т	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.8. Этикет делового сти ля	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.9. Этикетная деловая а трибутика	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест
		1.10. Этикет проведения деловых приемов	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Проект	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство							
	Собеседование	Тест № 1-11	Контрольная работа	Дискуссия	Доклад	Кейс-задача	Проект	Итого
Лекции	36	-	-	-	-	-	-	36
Практические занятия	-	-	4	5	5	20	10	44
Промежуточная аттестация		20						20
Итого								100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умеет применять их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам и для проведения собеседования

1. Охарактеризуйте этическую проблематику.
 2. Каковы задачи этики?
 3. Каковы моральные нормы общения с представителем той или иной веры?
 4. Что представляет собой этический кодекс? Для чего его разрабатывают?
-
1. Дайте определение этикета, наиболее полно отражающее ваше представление о нем. В чем выражается связь этики и этикета?
 2. В чем конкретно проявляются такие основополагающие принципы этикета, как вежливость, тактичность и чуткость?
 3. Какие "секреты" приветствий вы знаете?

4. Как правильно пользоваться визиткой? Какие ошибки при этом чаще всего допускаются?
5. Какие приемы рационализации телефонного общения вы можете предложить?
6. Как вежливо закончить или прервать телефонный разговор?
7. Насколько приемлемы типовые требования, определяющие культуру делового письма, к письмам, посылаемым по электронной почте?

Краткие методические указания

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Готовиться к собеседованию необходимо последовательно, с учетом представленных контрольных вопросов по теме. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованную рабочей программой учебную литературу. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если даны ответы на все контрольные вопросы и определения понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это будет способствовать успешному освоению материала и эффективному использованию его на практических занятиях. При подготовке необходимо также выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем. При подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	30-36	студент отвечает на все вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами и демонстрируя дополнительные знания
4	20-29	студент отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами
3	11-19	студент отвечает на вопросы в кратком объеме лекционного курса и учебной литературы
2	0-10	Студент при ответе на вопросы демонстрирует фрагментарные знания лекционного курса и учебной литературы

5.2 Дискуссия

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

- 1 Насколько общечеловеческие этические нормы современны в сегодняшней жизни?
- 2 Каково Ваше отношение к проблемам прикладной этики в современных условиях?
- 3 Эволюция морали: прогресс или регресс?
- 4 В чем смысл жизни и назначения человека?
- 5 Всегда ли цель оправдывает средства?
- 6 Что Вы понимаете под терпимостью к другим людям?
- 7 Патриотизм – это сейчас не модно?

Краткие методические указания

Дискуссия организуется для открытого выражения своих мыслей, позиций, отношений к обсуждаемой теме. На обсуждение студентов выносятся темы, имеющие проблемный характер, содержащие в себе противоречивые точки зрения, дилеммы, задевающие привычные установки обучающихся. Как правило, перед участниками не стоит задача полностью решить проблему, они ориентированы на возможность рассмотреть ее с разных сторон, собрать как можно больше информации, осмыслить ее, обозначить основные направления развития и решения, согласовать свои точки зрения, научиться конструктивному диалогу. Условия эффективного проведения дискуссии в общем виде следующие: информированность и подготовленность студентов к дискуссии, свободное владение материалом, привлечение различных источников для аргументации отстаиваемых положений; правильное употребление понятий, используемых в дискуссии, их

единообразное понимание; корректность поведения, недопустимость высказываний, задевающих личность оппонента; установление регламента выступления участников; полная включенность группы в дискуссию, участие каждого студента в ней.

При подготовке к дискуссии студент должен изучить данный материал не по одному источнику, а расширить свой кругозор по выбранной теме, из различных источников (научная литература, научные журналы, СМИ, интернет ресурсы, справочники и т.д.). При изучении вопросов необходимо обратиться не только к традиционным материалам, но и учитывать другие точки зрения. Изучение большого количества материала помогает студенту выразить свое мнение, доказать его и дать оценку.

При участии в дискуссии, она не должна превращаться в бесформенные выкрики, и содержать ответы: «согласен» - «не согласен», «хорошо» - «плохо», «я так думаю», «мне так кажется». Данные виды ответов показывают неготовность студента к дискуссии. Студент должен отстаивать свою точку зрения, аргументировать ее, делать выводы, задавать вопросы оппоненту.

Шкала оценки

5 баллов — студент является организатором или помогает преподавателю в организации дискуссии; оппонирует суждения, высказываемые в ходе дискуссии; студент принимает очень активное участие на протяжении всей дискуссии, аргументировано доказывает свою точку зрения, опираясь на материалы научной литературы, статистические данные, житейский опыт; задает вопросы;

4 балла – студент эпизодически высказывает собственное мнение; аргументировано доказывает свою точку зрения, задает вопросы

3 балла – студент частично отвечает на вопросы участников дискуссии; неаргументированно доказывает свою точку зрения, эпизодически задает вопросы

2 балла – студент не может ответить на вопросы участников дискуссии, не задает вопросы

1 балл – пассивно слушает, но не участвует в дискуссии;

0 баллов - не участвует в дискуссии (не присутствует на занятии)

5.3 Задания для решения кейс-задачи

Кейс 1. Будучи проездом в г. Ростов-на-Дону и воспользовавшись банкоматом, гражданину С. банкомат не вернул карту другого банка. Прибыв с паспортом в офис в 18.59 (работает до 19.00), охранник М. закрыл дверь, объявив, что банк не работает. Клиента, пытавшегося объяснить свою ситуацию, никто не захотел слушать. Держали 15 минут перед дверью, затем, когда все сотрудники покинули офис, одна из сотрудниц объявила, что чужие карты они не возвращают, нужно пойти в свой банк и перевыпустить карту. Клиенту, позвонившему на номер 900, эту информацию опровергли. В сложившейся ситуации по вине сотрудников банка клиент должен оставаться в чужом городе.

Задание: подумайте, правильно ли поступили сотрудники банка? Какие пути решения проблемной ситуации вы бы предложили?

Краткие методические указания

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов. Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1 Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2 Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3 Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4 Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5 Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Шкала оценки

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.

2 Полнота решения кейса.

3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению.

Доказательность и убедительность.

4 Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по пятибалльной шкале.

5 баллов – кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.

4 балла – кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейс-задания слабо структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения

могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

3 балла – кейс–задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

2 балла – кейс–задание выполнено на 1/3. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

1 балл – кейс–задание выполнено менее чем на треть.

0 баллов – кейс–задание не выполнено.

5.4 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Вариант 1

1. Поставьте правильно ударение в словах: *каталог, квартал, красивее, аристократия*.

2. Отредактируйте фразы; объясните ошибку в построении предложения: *Встреча прошла с большим интересом.*

Вариант 2

1. Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах: *тенденция, тест, темп, диспансер.*

2. Отредактируйте фразы; объясните ошибку в построении предложения: *На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.*

Краткие методические указания

Контрольная работа направлена на проверку умений и навыков по культуре речи, используемой при общении с клиентами. Комплект контрольных заданий включает два вопроса: первый имеет целью выяснить правильность постановки ударения в словах и их произнесения. При подготовке к контрольной работе студенты по соответствующей учебной литературе, рекомендуемой рабочей программой дисциплины, словарям ударений, орфоэпическим и стилистическим словарям изучают правильное произношение наиболее общеупотребительных слов, в которых чаще всего совершаются ошибки.

Шкала оценки

4 балла - студент ответил правильно и обоснованно на все вопросы; обнаруживает понимание материала и знание норм литературного языка.

3 балла - студент правильно и обоснованно ответил на два вопроса, либо ответил на все вопросы, но недостаточно обоснованно.

2 балла - студент правильно ответил на один вопрос, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.

1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

5.5 Перечень тем докладов, сообщений

Предмет и задачи этики»

1. Источники современных этических проблем в обществе
2. Отношение к инвалидам в современном обществе
3. Клонирование
4. Трансплантация органов
5. Суррогатное материнство
6. Эвтаназия: благо или зло?
7. Отношение к abortам в современном обществе
8. Генетические «инновации»

Краткие методические указания

Для подготовки доклада необходимо выбрать интересующую докладчика тему из имеющихся. Подготовка доклада предполагает:

- определение цели доклада;
- подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада;
- составление плана доклада,
- распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

Композиция доклада имеет вступление, основную часть и заключение.

Вступление должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения.

Основная часть, в которой необходимо раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой.

Заключение – чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Шкала оценки

5 баллов – доклад производит выдающееся впечатление, продемонстрирована способность к анализу и обобщению информационного материала; студент прекрасно в нем ориентируется; полно и аргументировано отвечает на все вопросы; выводы четкие, полностью характеризуют работу; излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

4 балла – по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

3 балла – студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

2 балла – доклад зачитывается; не представляет собой результат самостоятельной работы студента; построен нелогично, студент не может четко ответить на вопросы; демонстрационный материал не используется; выводы нечеткие или отсутствуют;

1 балл – сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

0 баллов – сообщение студентом не подготовлено.

5.6 Примеры тестовых заданий

Различия между основными этическими понятиями в сфере трудовой деятельности проявляются в соотношении теоретического и практического аспектов

1)профессиональная этика

А)совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности

2)профессиональная мораль

В)совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов

Правилами этикета предписывается в ситуации представления женщине мужчины приблизительно равного ей по служебному положению и возрасту:

1)женщине первой предложить руку для рукопожатия

2)мужчине первым предложить руку для рукопожатия

3)мужчине и женщине не обмениваться рукопожатием, а лишь поприветствовать друг друга

4)мужчине поцеловать руку женщине

Краткие методические указания

На этапе подготовки к тестированию следует проработать информационный материал по дисциплине. В случае необходимости проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы.

Условия тестирования: электронный тест проводится в системе СИТО ВГУЭС в специализированных аудиториях в течение 20 минут и включает вопросы по всем изучаемым темам. Тестовые задания могут быть представлены в разной форме: закрытой (с выбором одного или нескольких заключений); открытой; на установление правильной последовательности; на установление соответствия. Приступая к работе с тестами, необходимо внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	19–20	90 – 100% выполненных заданий
4	16–18	70 – 80% правильно выполненных заданий
3	13–15	60% правильно выполненных заданий
2	9–12	менее 60%

5.7 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

1 Одежда делового человека

2 Мой кабинет

3 Мой офис

4 Встречаем гостей

5 Поздравляем с юбилеем

Краткие методические указания

Групповой проект – учебный проект, выполняемый студентами в рамках тематики, связанной с этикетными вопросами профессиональной деятельности, с целью продемонстрировать свои достижения в самостоятельном освоении содержания данной области знаний и способность проектировать.

Проект выполняется группой студентов самостоятельно под руководством преподавателя по выбранной теме. Студентам предоставляется право выбора темы проекта вплоть до предложения своей тематики с обоснованием целесообразности ее разработки. На основе выбора учащихся формируются группы для организации проектно-исследовательской деятельности.

Однаковые темы проектов могут выполнять несколько групп студентов, если круг рассматриваемых вопросов различен, что находит отражение в содержании проекта.

Выбор темы группового проекта сопровождается консультацией руководителя проекта, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей.

Основными функциями руководителя проекта являются:

консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения проекта;

оказание помощи студентам в подборе необходимой литературы;

контроль хода выполнения проекта.

После выбора темы группового проекта начинается самостоятельная работа студентов по его выполнению.

На первом этапе определяется конкретная проектная ситуация и соответствующая ей исходная информация. Например:

Проект 1 «Одежда делового человека»

Вы – менеджер сервисной компании. Руководством перед Вами поставлена задача – представить руководителю рекомендации по разработке дресс-кода для работников Вашей организации.

Основная исходная информация:

- деятельность Вашей организации
- половозрастной состав сотрудников
- иерархические группы

Проект 2 «Мой кабинет»

Вы назначены руководителем организации. Вас не устраивает стиль кабинета, в котором трудился Ваш предшественник. Разработайте требования к деловому стилю Вашего кабинета для создателей дизайн-проекта.

Основная исходная информация:

- деятельность Вашей организации
- площадь помещения
- ориентация относительно сторон света

Проект 3 «Мой офис»

Вы назначены руководителем организации. Вас не устраивает стиль офиса, в котором Вам предстоит трудиться. Разработайте требования к стилю Вашего офиса для создателей дизайн-проекта.

Основная исходная информация:

- деятельность Вашей организации
- площадь помещения
- ориентация относительно сторон света

Проект 4 «Встречаем гостей»

Вы – менеджер компании. К Вам в организацию приезжают представители другой компании для проведения деловых переговоров.

Разработайте план проведения и организацию деловых приемов при встрече гостей:

Количество приемов на каждый день пребывания

Организацию проведения каждого вида приема (план рассадки гостей, количество приглашенных, меню, сервировка стола и т.п.)

Основная исходная информация:

- Количественный и качественный состав гостей
- Сроки пребывания

Проект 5 «Поздравляем с юбилеем»

Вы – менеджер компании. У одного из Ваших сотрудников юбилей.

Ваша задача:

- Организовать поздравительную речь от руководства
- Продумать и вручить подарок
- Организовать поздравления коллег

Результаты проекта могут быть представлены в различной форме: в виде презентации, видеоролика и др.

Таблица – Этапы работы над проектом

Этапы работы над проектом	Содержание работы	Деятельность учащихся
Подготовительный	Определение темы. Анализ проблемы. Формулировка цели, задач.	Обсуждают тему проекта с руководителем и получают при необходимости дополнительную информацию
Организационный	а) Определение источников необходимой информации. б) Определение способов сбора и анализа информации. в) Определение формы проекта, способа представления результатов, продукта проектной деятельности. г) Установление процедур и критерии оценки результатов проекта.	Формируют задачи проекта. Вырабатывают план действий.
Практический	1. Сбор и уточнение информации (основные инструменты: интервью, опросы, наблюдения, эксперименты, расчеты, написание программ, сайтов и т.п.) 2. Поэтапное выполнение задач проекта	Поэтапно выполняют задачи проекта
Презентационный	Публичная презентация продуктов проектной деятельности	Представляют проект, продукт проектной деятельности
Аналитический	Анализ выполнения проекта, достигнутых результатов (успехов и неудач) и причин этого. Формулирование выводов.	Проводят самоанализ проектной деятельности, результатов проекта.

Подготовка к презентации и собственно презентация результатов проекта строится по следующему плану:

- Создание текста доклада (для устной защиты).
- Создание электронной презентации (для устной защиты исследования).
- Отработка устного выступления.
- Выступление с докладом.

Количество слайдов – до 15.

Структура слайдов включает:

1 слайд: название презентации, информация об авторах;

2-3 слайды: материалы введения;

4-11 слайды: материалы основной части проекта;

12-13 слайд: материалы заключения;

14 слайд: фрагмент списка литературы;

15 слайд: рефлексия (благодарность за внимание, вопросы, обращение...).

Следует придерживаться одного из важнейших принципов презентации – минимум текстовой информации, максимум визуализации.

Оформление

- Следует использовать единую цветовую схему.
- Цвет текста определяется по контрасту с основным цветовым фоном презентации. Не рекомендуется на одном слайде использовать более 3 цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста.
- Шрифт, выбираемый для презентации, должен соответствовать выбранному шаблону оформления и обеспечивать читаемость на экране (быть в пределах размеров - 18-72 пт). Размер шрифта: для заголовка – не менее 28, для текста – 18-22. Не следует использовать разные шрифты в одной презентации.

- Количество эффектов анимации – минимальное (не более 4-х на слайд).
- При копировании текста из программы Word на слайд он должен быть вставлен в текстовые рамки на слайде.
- Алгоритм выстраивания презентации соответствует логической структуре работы и отражает последовательность ее этапов.

Устное представление

- Время устного предъявления – 7-10 минут.
- Приветствуется интерактивный контакт с аудиторией.

Зашита групповых проектов проводится за счет объема времени, предусмотренного на изучение учебной дисциплины, по которой выбран проект. Защиту проекта может осуществляться одним представителем от группы либо группой студентов, работавших над проектом, в присутствии проектной комиссии (остальные студенты, присутствующие в аудитории). Время защиты не более 10 минут. В ходе защиты студенты должны осветить следующие вопросы: - обоснование выбранной темы – актуальность ее и степень разработанности; - цели и задачи представляемого проекта, а также степень их выполнения; - краткое содержание (обзор) выполненной работы, основные этапы, трудности и пути их преодоления; - степень самостоятельности в разработке и решении поставленной проблемы; - рекомендации по возможной сфере практического использования данного проекта. Обучающиеся, выполнившие групповой проект, но получившие при защите оценку «неудовлетворительно», имеют право на повторную защиту.

Шкала оценки

Основные критерии оценки проектной работы:

способность к самостоятельному приобретению знаний и решению проблем;
сформированность предметных знаний и способов действий;
сформированность компетенций;
сформированность коммуникативных действий.

Содержание критерии

Критерий	Балл ы	Уровни сформированности навыков проектной деятельности	
		Базовый	Повышенный
Самостоятельное приобретение знаний и решение проблем	1-2	Работа в целом свидетельствует о способности самостоятельно с опорой на помощь руководителя ставить проблему и находить пути ее решения; продемонстрирована способность приобретать новые знания и/или осваивать новые способы действий, достигать более глубокого понимания изученного	Работа в целом свидетельствует о способности самостоятельно ставить проблему и находить пути ее решения; продемонстрировано свободное владение логическими операциями, навыками критического мышления, умение самостоятельно мыслить; продемонстрирована способность на этой основе приобретать новые знания и/или осваивать новые способы действий, достигать более глубокого понимания проблемы
Знание предмета	1-2-3	Продемонстрировано понимание содержания выполненной работы. В работе и в ответах на вопросы по содержанию работы отсутствуют грубые ошибки	Продемонстрировано свободное владение предметом проектной деятельности. Ошибки отсутствуют
Регулятивные действия	1-2	Продемонстрированы навыки определения темы и планирования работы. Работа доведена до конца и представлена на комиссии; некоторые этапы выполнялись под контролем и при поддержке руководителя. При этом проявляются отдельные элементы самооценки и самоконтроля обучающегося	Работа тщательно спланирована и последовательно реализована, своевременно пройдены все необходимые этапы обсуждения и представления. Контроль и коррекция осуществлялись самостоятельно
Коммуникация	1-2-3	Продемонстрированы навыки оформления проектной работы, а также подготовки простой презентации. Автор отвечает на вопросы	Тема ясно определена и пояснена. Текст/сообщение хорошо структурированы. Все мысли выражены ясно, логично, последовательно, аргументированно. Работа/сообщение

		ние вызывает интерес. Автор свободно отвечает на вопросы
--	--	--

Ключи к оценочным материалам по дисциплине

«Этика и деловой этикет»

5.1 ОТВЕТЫ НА ТЕСТ

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

Вариант 1-1

1. Какая из перечисленных проблем НЕ является традиционной центральной проблемой теоретической этики?

- Ответ: c) Проблема структуры атома

2. Какой раздел этики непосредственно занимается анализом конкретных моральных дилемм в специализированных областях человеческой деятельности (медицина, бизнес, экология)?

- Ответ: d) Прикладная этика

3. Понятие "моральная свобода" в профессиональном контексте прежде всего подразумевает:

- Ответ: c) Осознанный выбор в рамках моральных норм и ценностей, влекущий ответственность

4. Какое утверждение наиболее точно отражает соотношение цели и средств с точки зрения профессиональной этики?

- Ответ: c) Этически приемлемые средства являются необходимым условием достижения морально оправданной цели

5. Общечеловеческие этические нормы в деятельности специалиста социально-культурной сферы проявляются прежде всего в:

- Ответ: b) Уважении достоинства, прав и интересов всех участников взаимодействия

6. Установите соответствие между структурным элементом этики и его основной задачей:

Структурный элемент	Основная задача
Метаэтика	В) Анализ языка морали, природы моральных суждений и понятий
Нормативная этика	А) Разработка и обоснование конкретных моральных принципов и правил
Прикладная этика	С) Применение этических принципов к решению практических проблем

7. Установите соответствие между направлением прикладной этики и ключевой этической дилеммой:

Направление	Дilemma
Биоэтика	В) Проблема допустимых границ вмешательства в процессы жизни и смерти
Экологическая этика	С) Определение морального статуса природы и обязанностей человека перед будущими поколениями и биосферой
Деловая этика	А) Конфликт между экономической эффективностью и социальной/экологической ответственностью компании

8. Установите соответствие между аспектом современной нравственности и его характеристикой:

Аспект	Характеристика
Плюрализм ценностей	В) Существование различных, порой конфликтующих, систем моральных ценностей в обществе
Глобализация моральных проблем	С) Масштабные вызовы (ядерная угроза, экокризис, пандемии), требующие международного этического консенсуса
Рост значимости профессиональной этики	А) Необходимость этического регулирования в условиях специализации и социальной значимости профессий

9. Как называется раздел этики, изучающий происхождение, сущность и структуру морали как специфического явления?

- Ответ: Теоретическая этика / Философская этика

10. Назовите основной документ, декларирующий универсальные этические принципы для человечества, принятый ООН в 1948 году.

- Ответ: Всеобщая декларация прав человека

Вариант 1-2

1. Предметом этики как философской дисциплины является:

- Ответ: б) Исследование природы и сущности морали, ее принципов и норм

2. Какая из перечисленных характеристик НЕ является типичной для современной нравственности?

- Ответ: б) Полное исчезновение моральных конфликтов

3. Проблема "цели и средств" в профессиональной этике актуализируется, когда:

- Ответ: б) Достижение благих целей требует использования сомнительных или неэтичных методов

4. К задачам этики НЕ относится:

- Ответ: b) Формирование конкретных правовых норм

5. В контексте биоэтики принцип "не навреди" (non-maleficence) прежде всего требует от специалиста:

- Ответ: b) Избегать действий, которые могут причинить ущерб пациенту

6. Установите соответствие между понятием и его определением:

Понятие	Определение
Мораль	A) Сфера духовной жизни, регулирующая поведение людей через систему норм, оценок, идеалов
Нравственность	C) Часто используется как синоним морали, иногда подчеркивает личностный аспект усвоения норм
Этика	B) Философская наука, изучающая мораль, нравственность

7. Установите соответствие между функцией этики и ее проявлением:

Функция	Проявление
Мировоззренческая	A) Формирование системы ценностей, помогающей ориентироваться в сложных ситуациях
Регулятивная	B) Непосредственное руководство поведением через нормы и принципы
Воспитательная	C) Способствование развитию моральных качеств личности

8. Установите соответствие между категорией этики и проблемой:

Категория	Проблема
Свобода	B) Право и способность делать осознанный выбор в рамках этических норм профессии
Ответственность	A) Необходимость отвечать за последствия своих профессиональных решений и действий
Достоинство	C) Признание ценности личности независимо от статуса

9. Как называется этическая позиция, утверждающая, что моральная ценность поступка определяется исключительно его последствиями?

- Ответ: Консеквенциализм (утилитаризм)

10. Назовите основной принцип экологической этики, призывающий к осторожности в принятии решений, последствия которых для окружающей среды не до конца ясны.

- Ответ: Принцип предосторожности

Тема 2: Предмет профессиональной этики

Вариант 2-1

1. Что является основным предметом изучения профессиональной этики?

- Ответ: б) Специфика моральных норм в профессиональных сообществах

2. Какая функция профессиональной морали проявляется в формировании корпоративной идентичности?

- Ответ: б) Социально-статусная

3. Профессиональная этика отличается от общечеловеческой морали тем, что:

- Ответ: б) Регулирует узкоспециализированные отношения в трудовой сфере

4. Какое свойство профессиональной морали обеспечивает ее устойчивость в традиционных профессиях?

- Ответ: б) Традиционность

5. Профессиональный долг подразумевает:

- Ответ: б) Осознание обязательств перед профессиональным сообществом

6. Установите соответствие:

Термин	Определение
Профессиональная честь	В) Репутация в профессиональном сообществе
Профессиональная совесть	А) Внутренний самоконтроль специалиста
Профессиональное достоинство	С) Самоуважение на основе компетентности

7. Соотнесите функцию и ее содержание:

Функция	Содержание
Регулятивная	В) Обеспечение предсказуемости поведения
Воспитательная	А) Формирование профессиональных качеств
Координирующая	С) Гармонизация интересов специалиста и клиента

8. Соотнесите понятие с характеристикой:

Понятие	Характеристика
Профессиональная мораль	В) Фактически сложившиеся стандарты поведения
Профессиональная этика	А) Научное обоснование норм поведения
Профессиональный кодекс	С) Формализованный свод правил

9. Как называется свойство профессиональной морали, выражющееся в обязательности ее требований?

- Ответ: Императивность

10. Какой термин описывает моральную обязанность специалиста перед обществом?

- Ответ: Профессиональный долг

Вариант 2-2

1. Что изучает профессиональная этика как научная дисциплина?

- Ответ: с) Специфические нормы поведения в трудовых коллективах

2. Какая функция профессиональной морали помогает разрешать конфликты в коллективе?

- Ответ: б) Координирующая

3. Специфика профессиональной морали в сервисной сфере проявляется в:

- Ответ: б) Фокусе на нормах взаимодействия с клиентом

4. Историческая изменчивость профессиональной морали означает:

- Ответ: б) Адаптацию норм к социальным изменениям

5. Профессиональная ответственность предполагает:

- Ответ: б) Ответ за последствия профессиональных решений

6. Установите соответствие:

Термин	Определение
Профессиональный долг	В) Следование принятым обязательствам
Профессиональная справедливость	А) Беспристрастность в оценке труда
Профессиональная честность	С) Отказ от обмана в профессиональной деятельности

7. Соотнесите элемент структуры профессиональной морали с примером:

Элемент	Пример
Нравственные отношения	С) Доверие между юристом и клиентом
Нравственное сознание	А) Убеждение в важности конфиденциальности
Нравственная деятельность	В) Соблюдение врачебной тайны

8. Соотнесите категорию с проблемой:

Категория	Проблема
Свобода	А) Границы самостоятельности при выполнении задач
Ответственность	В) Последствия профессиональных ошибок
Достоинство	С) Защита репутации от необоснованных обвинений

9. Как называется функция, поддерживающая престиж профессии в обществе?

- Ответ: Социально-статусная

10. Какой термин описывает внутреннюю оценку специалистом своих поступков?

- Ответ: Профессиональная совесть

Тема 3: Принципы и нормы профессиональной этики

Вариант 3-1

1. Какой принцип требует от специалиста действий в интересах клиента?

- Ответ: а) Принцип лояльности

2. Профессиональная честь в этике сервиса основана на:

- Ответ: б) Репутации организации и качестве услуг

3. Норма "бескорыстие" в медицине подразумевает:

- Ответ: б) Приоритет здоровья пациента над выгодой

4. Цель этического кодекса:

- Ответ: б) Формализация моральных требований к профессионалам

5. Какая категория оценивает поступки специалиста?

- Ответ: б) Профессиональная совесть

6. Установите соответствие:

Принцип	Содержание
Принцип гуманизма	В) Признание ценности человека
Принцип справедливости	А) Беспристрастность в оценке труда
Принцип профессионализма	С) Компетентность и добросовестность

7. Соотнесите норму с содержанием:

Норма	Содержание
Конфиденциальность	В) Сохранение служебной тайны
Корректность	А) Вежливость и уважение в общении
Добросовестность	С) Тщательное выполнение обязанностей

8. Соотнесите кодекс с уровнем:

Кодекс	Уровень
Кодекс медицинской этики	А) Уровень профессионального сообщества
Корпоративный кодекс компании	В) Уровень отдельной организации
Международные этические стандарты	С) Глобальный уровень

9. Как называется принцип сохранения тайны клиента?

- Ответ: Принцип конфиденциальности
- 10. Какая категория обозначает моральное удовлетворение от работы?
- Ответ: Профессиональное удовлетворение

Вариант 3-2

1. Принцип "информированного согласия" основан на:

- Ответ: а) Праве клиента на получение информации

2. Профессиональное достоинство не допускает:

- Ответ: б) Унижения со стороны клиентов

3. Норма "корректность" требует:

- Ответ: б) Уважительного и сдержанного поведения

4. Что НЕ входит в этический кодекс?

- Ответ: б) Тарифная сетка

5. Профессионализм включает:

- Ответ: а) Компетентность и ответственность

6. Установите соответствие:

Норма	Содержание
Доброжелательность	В) Позитивное отношение к клиенту
Предупредительность	С) Предвосхищение потребностей
Тактичность	А) Умение не задеть чувства клиента

7. Соотнесите категорию с примером:

Категория	Пример
Профессиональная совесть	С) Внутренние терзания из-за грубоści клиенту
Профессиональная ответственность	В) Признание ошибки в отчете
Профессиональная честь	А) Отказ от взятки для сохранения репутации

8. Соотнесите принцип со сферой:

Принцип	Сфера
Независимость	В) Отсутствие давления на аудитора
Объективность	С) Беспристрастность журналиста
Конфиденциальность	А) Защита данных пациента

9. Как называется принцип самостоятельности в принятии решений?

- Ответ: Принцип автономии

10. Какой термин описывает адекватную самооценку специалиста?

- Ответ: Профессиональное достоинство

Тема 4: Этика сервисной деятельности

Вариант 4-1

1. Что является ключевым принципом профессионально-этических норм качественного обслуживания?

- Ответ: с) Ориентация на потребности клиента

2. Какой этап обслуживания требует особого внимания к этике коммуникации?

- Ответ: b) Этап совершения заказа
3. Что НЕ является типичным нарушением этики при обслуживании?
- Ответ: b) Предоставление полной информации о продукте
4. Какой метод эффективен для разрешения конфликта с клиентом?
- Ответ: b) Активное слушание и поиск компромисса
5. Что способствует формированию этических качеств у сервисного работника?
- Ответ: b) Систематические тренинги и этические кодексы
6. Сопоставьте этап обслуживания и этическую норму:

Этап	Норма
Первичный контакт	В) Уважительное приветствие
Урегулирование жалобы	А) Гарантия конфиденциальности данных
Завершение сделки	С) Прозрачность условий договора

7. Сопоставьте нарушение этики и его причину:

Нарушение	Причина
Хамство	В) Эмоциональное выгорание
Невыполнение обязательств	А) Низкая профессиональная подготовка
Предвзятое отношение	С) Личные стереотипы

8. Сопоставьте принцип сервиса и его содержание:

Принцип	Содержание
Ответственность	В) Готовность исправить ошибки
Эмпатия	С) Понимание эмоций клиента
Проактивность	А) Предугадывание потребностей клиента

9. Как называется принцип, требующий одинакового отношения ко всем клиентам?

- Ответ: Принцип беспристрастности

10. Какой термин описывает урегулирование конфликта через взаимные уступки?

- Ответ: Компромисс

Вариант 4-2

1. Что является главной целью этики сервисной деятельности?

- Ответ: b) Формирование долгосрочного доверия клиента
2. Какой фактор чаще всего провоцирует этические нарушения при обслуживании?
- Ответ: b) Эмоциональное выгорание сотрудников
3. Что этически недопустимо при работе с жалобой клиента?
- Ответ: b) Публичное обсуждение клиента в соцсетях
4. Какой метод НЕэффективен для преодоления этических нарушений?
- Ответ: b) Штрафы без объяснения причин
5. Какое качество ключевое для сервисного работника?
- Ответ: b) Стрессоустойчивость
6. Сопоставьте ситуацию и этическое действие:

Ситуация	Действие
Клиент требует невозможного	B) Предложение альтернативных вариантов
Клиент выражает благодарность	A) Вежливое принятие комплимента
Клиент опаздывает на встречу	C) Терпеливое ожидание без комментариев

7. Сопоставьте норму и пример её нарушения:

Норма	Пример нарушения
Конфиденциальность	A) Обсуждение деталей заказа с третьими лицами
Пунктуальность	B) Опоздание на 15 минут без предупреждения
Вежливость	C) Грубый тон в ответ на вопрос

8. Сопоставьте инструмент и его функцию в этике сервиса:

Инструмент	Функция
Чек-листы качества	B) Стандартизация обслуживания
Тренинги по коммуникации	C) Развитие навыков эмпатии
Анонимные опросы клиентов	A) Выявление скрытых проблем

9. Как называется способность понимать эмоциональное состояние клиента?

- Ответ: Эмпатия

10. Какой документ фиксирует жалобу клиента?

- Ответ: Письменная претензия

Тема 5: Этика деловых отношений в коллективе

Вариант 5-1

1. Что является основной задачей этики деловых отношений?

- Ответ: а) Создание психологически комфортной среды

2. Какой принцип нарушается при публичной критике коллеги?

- Ответ: б) Уважение к личности

3. Что не относится к этическим нормам общения с коллегами?

- Ответ: б) Распространение сплетен

4. Как должен поступить руководитель при конфликте в команде?

- Ответ: б) Организовать медиацию

5. Какая категория этики регулирует взаимоотношения "руководитель-подчинённый"?

- Ответ: б) Субординация

6. Сопоставьте тип отношений и этическую норму:

Тип отношений	Норма
Руководитель → подчинённый	С) Открытость к диалогу
Коллега → коллега	А) Деликатное указание на ошибки
Подчинённый → руководитель	В) Исполнительность и инициативность

7. Сопоставьте нарушение и его последствие:

Нарушение	Последствие
Присвоение чужих идей	В) Потеря репутации
Игнорирование электронных писем	С) Блокировка коммуникации
Нарушение сроков сдачи работы	А) Срыв командных проектов

8. Сопоставьте принцип и его содержание:

Принцип	Содержание
Справедливость	В) Равное вознаграждение за равный труд
Лояльность	А) Отказ от действий в ущерб компании
Прозрачность	С) Открытость информации о решениях

9. Как называется процесс посредничества в конфликте?

- Ответ: Медиация
- 10. Какой документ регламентирует поведение в организации?

 - Ответ: Корпоративный этический кодекс

Вариант 5-2

1. Что является ключевым в этике деятельности руководителя?

- Ответ: б) Баланс между требовательностью и уважением

2. Какое действие нарушает этику деловых отношений?

- Ответ: а) Обсуждение личных проблем коллег на рабочем месте

3. Как следует поступать при обнаружении ошибки коллеги?

- Ответ: б) Сообщить лично и предложить помочь

4. Что способствует укреплению этического климата в коллективе?

- Ответ: б) Система наставничества

5. Какой принцип нарушаются при кумовстве (непотизме)?

- Ответ: б) Справедливость

6. Сопоставьте ситуацию и этическую реакцию:

Ситуация	Реакция
Конфликт интересов	А) Отказ от участия в сомнительных проектах
Донос без доказательств	С) Требование подтверждения фактов
Перегрузка сотрудника	В) Перераспределение задач

7. Сопоставьте категорию этики и пример:

Категория	Пример
Профессиональная честь	С) Отказ от действий, порочащих профессию
Корпоративная солидарность	А) Защита репутации компании
Доверие	В) Открытое делегирование полномочий

8. Сопоставьте инструмент и его цель:

Инструмент	Цель

Анонимные опросы	B) Выявление скрытых проблем
Тимбилдинг	C) Укрепление командного духа
Этический комитет	A) Разрешение сложных дилемм

9. Как называется принцип равных возможностей?

- Ответ: Эгалитаризм

10. Какой термин описывает злоупотребление служебным положением?

- Ответ: Коррупция

Тема 6: Культура речи

Вариант 6-1

1. Что является основой этических речевых норм?

- Ответ: b) Уважение к собеседнику

2. Какое правило речевого этикета используется при обращении к вышестоящему лицу?

- Ответ: b) "Уважаемый Иван Иванович!"

3. Что нарушает нормы делового слушания?

- Ответ: a) Перебивание собеседника

4. Как следует представлять коллег на встрече?

- Ответ: b) С указанием имени, должности и компании

5. Какая фраза уместна при завершении делового разговора?

- Ответ: b) "До свидания!"

6. Сопоставьте речевую ситуацию и норму:

Ситуация	Норма
Телефонный разговор	B) Представиться в начале беседы
Публичное выступление	C) Контроль темпа и громкости речи
Дискуссия	A) Чёткая аргументация позиции

7. Сопоставьте ошибку и её характеристику:

Ошибка	Характеристика
Монотонность	B) Отсутствие эмоциональных акцентов
Слова-паразиты	A) "Ну", "типа", "как бы"
Сленг	C) Неуместное употребление жаргонизмов

8. Сопоставьте элемент речевого этикета и пример:

Элемент	Пример
Приветствие	В) "Здравствуйте, коллеги!"
Извинение	С) "Приношу извинения за задержку"
Просьба	А) "Прошу вас предоставить отчёт"

9. Как называется техника повторения мысли собеседника своими словами?

- Ответ: Парафраз (активное слушание)
- 10. Какой термин описывает правила речевого поведения?
 - Ответ: Речевой этикет

Вариант 6-2

1. Что подразумевает "тактичность" в деловой речи?

- Ответ: б) Учёт чувств собеседника

2. Как правильно представить клиента сотруднику?

- Ответ: б) "Разрешите представить: г-н Петров, партнёр компании X"

3. Что недопустимо при ведении деловой переписки?

- Ответ: б) Использование CapsLock для выделения важного

4. Какое обращение уместно при первом контакте?

- Ответ: б) "Уважаемый господин Смирнов!"

5. Как следует завершать деловое письмо?

- Ответ: б) "С уважением, ..."

6. Сопоставьте принцип и его применение:

Принцип	Применение
Лаконичность	В) Чёткие формулировки без "воды"
Грамотность	А) Отсутствие грамматических ошибок
Конкретность	С) Использование фактов и цифр

7. Сопоставьте нарушение и рекомендацию:

Нарушение	Рекомендация
Громкая речь в open space	С) Соблюдать тишину в рабочих зонах

Шёпот на совещании	B) Говорить вполголоса в кулуарах
Жесты во время выступления	A) Использовать умеренную жестикуляцию

8. Сопоставьте культуру и речевую норму:

Культура	Норма
Япония	B) Иерархические обращения
США	C) Формальная вежливость
Германия	A) Прямые формулировки

9. Как называется умение кратко формулировать мысли?

- Ответ: Лаконичность
- 10. Какой термин означает нейтральный стиль общения?
- Ответ: Официально-деловой стиль

Тема 7: Невербальная коммуникация в деловой среде

Вариант 7-1

1. Какой элемент неверbalного общения считается наиболее важным при установлении доверия в деловых переговорах?

- Ответ: b) Зрительный контакт

2. Что означает жест "скрещенные руки на груди" в европейской деловой культуре?

- Ответ: b) Защитная позиция или несогласие

3. Какое расстояние считается комфортным для формальных деловых переговоров?

- Ответ: b) 1.2 м

4. Как интерпретируется кивок головой в разных культурах?

Ответ: b) В некоторых культурах может означать вежливое слушание без согласия

5. Что считается нарушением невербального этикета при рукопожатии?

- Ответ: a) Влажные ладони

6. Установите соответствие между жестом и его значением в деловой среде:

Жест	Значение
Потирание подбородка	B) Принятие решения

Соединение пальцев 'домиком'	A) Уверенность и авторитет
Частое прикосновение к лицу	C) Нервозность или сокрытие информации

7. Сопоставьте культурную особенность и страну:

Особенность	Страна
Поклон вместо рукопожатия	A) Япония
Жест "большой палец вверх" как оскорблениe	B) Иран
Прямой зрительный контакт = агрессия	C) Австралия (дляaborигенов)

8. Сопоставьте ситуацию и рекомендацию по невербальному поведению:

Ситуация	Рекомендация
Публичная презентация	C) Широкие уверенные жесты, перемещение по аудитории
Конфликт с клиентом	B) Минимальная жестикуляция, наклон корпуса вперед
Собеседование	A) Открытые ладони, умеренная улыбка

9. Как называется зона дистанции от 1.2 до 3.5 метров, используемая для формального общения?

- Ответ: Социальная зона
- 10. Какой жест в Греции означает "замолчи"?
- Ответ: Указательный палец, приложенный к губам

Вариант 7-2

1. Какое правило этикета действует при рукопожатии в международной деловой практике?

- Ответ: b) Старший по статусу или возрасту задает тон

2. Что означает "зеркалирование позы" в психологии общения?

- Ответ: b) Установление rapporta и доверия

3. Какая поза за столом переговоров демонстрирует открытость?

- Ответ: b) Руки на столе ладонями вверх

4. Как интерпретируется быстрый кивок головой в некоторых восточных культурах?

- Ответ: б) Нетерпение или желание ускорить разговор

5. Что считается неэтичным в невербальном общении на деловой встрече?

- Ответ: а) Рассматривание часов

6. Установите соответствие между мимическим сигналом и его значением:

Сигнал	Значение
Приподнятые брови	В) Удивление или сомнение
Сжатые губы	С) Недовольство или несогласие
Искренняя улыбка	А) Одобрение и дружелюбие

7. Сопоставьте элемент паравербалики и его влияние на коммуникацию:

Элемент	Влияние
Паузы в речи	А) Подчеркивание важных мыслей
Монотонная интонация	С) Создание впечатления незаинтересованности
Умеренный темп	В) Восприятие как уверенного оратора

8. Сопоставьте невербальный знак и профессиональную ситуацию:

Знак	Ситуация
Легкий наклон головы	В) Демонстрация внимания при слушании
Постукивание пальцами	С) Проявление нетерпения
Стояние у двери кабинета	А) Сигнал о необходимости завершить разговор

9. Как называется жест, когда указательный палец прикладывается к губам?

- Ответ: Жест "тсс"

10. В какой стране поднятый большой палец означает цифру "5"?

- Ответ: В Германии

Тема 8: Этикет делового стиля

Вариант 8-1

1. Какой элемент мужского делового костюма обязателен для официальных мероприятий?

- Ответ: б) Галстук

2. Что считается недопустимым в деловом стиле женщины?

- Ответ: б) Яркий маникюр с блестками

3. Какой цвет одежды наиболее универсален для деловых переговоров?

- Ответ: b) Темно-синий или серый

4. Что подразумевает "индивидуальный стиль" в рамках делового дресс-кода?

- Ответ: b) Выбор аксессуаров и цветовых сочетаний в рамках норм

5. Какой аксессуар у мужчин должен сочетаться с ремнем?

- Ответ: b) Обувь

6. Установите соответствие между мероприятием и дресс-кодом:

Мероприятие	Дресс-код
Открытие филиала компании	A) Business Formal (костюм с галстуком/платье-футляр)
Внутреннее совещание	B) Business Casual (рубашка без галстука, блейзер)
Выезд на производственный объект	C) Техническая одежда (каска, спецобувь)

7. Сопоставьте элемент гардероба и рекомендацию:

Элемент	Рекомендация
Рубашка/блузка	A) Должна быть чистой и отглаженной
Обувь	C) Закрытый носок, ухоженный вид
Аксессуары	B) Не более 3 предметов одновременно

8. Сопоставьте нарушение и его последствие:

Нарушение	Последствие
Спортивная обувь с костюмом	B) Потеря доверия клиентов
Глубокое декольте	C) Обвинение в несерьезности
Мятая одежда	A) Восприятие как непрофессионала

9. Как называется стиль "деловой повседневный"?

- Ответ: Business Casual

10. Какой головной убор допустим для мужчины в деловой среде зимой?

- Ответ: Классическая шляпа

Вариант 8-2

1. Какой фасон юбки соответствует женскому деловому стилю?

- Ответ: b) Юбка-карандаш до колена

2. Что считается дурным тоном в мужском деловом стиле?

- Ответ: а) Носки белого цвета с темным костюмом
3. Какой элемент обязателен в деловом образе женщины?
- Ответ: б) Сумка для документов
4. Что подразумевает "этикетные нормы" в деловой одежде?
- Ответ: б) Учет требований компании и уважение к партнерам
5. Какой цвет галстука уместен для деловых переговоров?
- Ответ: б) Темно-бордовый с диагональной полоской
6. Установите соответствие между ситуацией и стилем:

Ситуация	Стиль
Торжественный прием	A) Business Formal
Рабочий день в офисе	C) Business Casual
Командировка	B) Smart Casual

7. Сопоставьте рекомендацию и гендерную принадлежность:

Рекомендация	Гендерная принадлежность
Каблук не выше 7 см	B) Женщины
Галстук шириной 7-9 см	A) Мужчины
Чуть заметный парфюм	C) Универсально

8. Сопоставьте аксессуар и правило сочетания:

Аксессуар	Правило сочетания
Ремень	B) Сочетается с обувью по цвету
Галстук	A) Должен касаться пояса брюк
Портфель	C) Не должен перегружать образ

9. Как называется самый строгий вечерний дресс-код?

- Ответ: White Tie
10. Какой материал галстука предпочтителен для деловой встречи?
- Ответ: Шелк

Тема 9: Этикетная деловая атрибутика

Вариант 9-1

1. Какая информация обязательна на корпоративной визитке?

- Ответ: б) Название компании и должность

2. Когда уместно вручать подарок деловому партнеру?

- Ответ: б) После подписания договора

3. Какой подарок считается неуместным в деловой среде?

- Ответ: б) Дорогие украшения

4. Что не относится к этикетным требованиям к рабочему месту?

- Ответ: б) Фотографии семьи в количестве 5+

5. Какой стиль офисного дизайна подразумевает минимализм и функциональность?

- Ответ: б) Скандинавский

6. Установите соответствие между видом визитки и назначением:

Вид визитки	Назначение
Персональная	В) Специально для руководителя с личными контактами
Корпоративная	А) Для массового распространения с контактами компании
Рекламная	С) С промо-предложением для клиентов

7. Сопоставьте подарок и культуру:

Подарок	Культура
Часы	А) Табу в Китае
Четки	С) Может быть оскорбительным в православии
Алкоголь	В) Неуместно в мусульманских странах

8. Сопоставьте элемент офиса и правило этикета:

Элемент	Правило
Дверь кабинета	А) Всегда стучать перед входом
Рабочий стол	С) Отсутствие лишних бумаг
Зона приема посетителей	В) Удобные кресла для гостей

9. Как называется визитка с загнутым углом?

- Ответ: Визитка с сообщением

10. Какой подарок нельзя дарить в Японии без упаковки?

- Ответ: Нож

Вариант 9-2

1. Как вручать визитку в азиатских странах?

- Ответ: b) Двумя руками с поклоном
2. Какой цвет упаковки подарка считается траурным в Китае?
- Ответ: b) Белый
3. Что нарушает этикет рабочего места в open space?
- Ответ: a) Громкие личные разговоры
4. Какой стиль офисного дизайна ассоциируется с инновациями?
- Ответ: b) Лофт
5. Что означает "мертвая визитка"?
- Ответ: b) Устаревшие контакты
6. Установите соответствие между атрибутом и функцией:

Атрибут	Функция
Визитница	A) Хранение визиток в презентабельном виде
Корпоративный конверт	B) Отправка официальных документов
Настольный органайзер	C) Поддержание порядка на рабочем столе

7. Сопоставьте правило вручения подарка и страну:

Правило	Страна
Открывать подарок сразу	B) США
Открывать подарок наедине	A) Япония
Отказаться от подарка трижды	C) Саудовская Аравия

8. Сопоставьте зону офиса и требование:

Зона	Требование
Ресепшн	B) Представительность, логотип компании
Переговорная	A) Нейтральный запах, чистота
Зона отдыха	C) Уютная атмосфера, но без беспорядка

9. Как называется сувенирная продукция с логотипом компании?

- Ответ: Мерч / Сувенирная продукция

10. Какие цветы нельзя дарить в России четное количество?

- Ответ: Четное количество

Тема 10: Этикет проведения деловых приемов

Вариант 10-1

1. Какой прием предполагает свободное перемещение гостей?

- Ответ: б) Фуршет

2. Кто первым начинает есть на официальном ужине?

- Ответ: б) Хозяин приема

3. Как правильно использовать салфетку за столом?

- Ответ: б) Положить на колени

4. Куда кладут нож после использования?

- Ответ: б) На правый край тарелки

5. Что недопустимо на деловом приеме?

- Ответ: б) Громкое сморкание за столом

6. Установите соответствие между приемом и временем:

Прием	Время
Бранч	В) 11:00-15:00
Коктейль	А) 18:00-20:00
Ужин	С) 20:00-23:00

7. Сопоставьте прибор и использование:

Прибор	Использование
Вилка для устриц	С) Самый маленький в наборе
Десертная вилка	А) Подается с тортом
Нож для рыбы	В) Имеет лопатообразную форму

8. Сопоставьте ситуацию и правило:

Ситуация	Правило
Опоздание до 15 минут	С) Не требует извинений
Отказ от блюда	А) Вежливо сослаться на аллергию
Завершение приема	В) Первыми уходят гости

9. Как называется прием с самообслуживанием?

- Ответ: Шведский стол / Фуршет

10. Какой рукой держат нож в европейском этикете?

- Ответ: Правой

Вариант 10-2

1. Какой прием требует строгой рассадки гостей?

- Ответ: а) Банкет

2. Куда деть сумочку на деловом обеде?

- Ответ: б) На стул или на пол за спиной

3. Как сигнализировать официанту, что трапеза окончена?

- Ответ: б) Положить приборы параллельно

4. Что делать, если в супе попался волос?

- Ответ: а) Тихо отодвинуть тарелку

5. Какой тост уместен на деловом приеме?

- Ответ: б) "За успешное партнерство!"

6. Установите соответствие между блюдом и прибором:

Блюдо	Прибор
Десерт	С) Ложка и вилка
Мясо	А) Нож и вилка
Устрицы	В) Специальная вилка

7. Сопоставьте вид приема и характеристику:

Вид приема	Характеристика
Аперитив	А) Легкие напитки перед основным событием
Бранч	В) Поздний завтрак-обед
Гала-ужин	С) Торжественный прием с развлекательной программой

8. Сопоставьте ошибку и последствие:

Ошибка	Последствие
Использование телефона за столом	Б) Срыв договоренностей
Критика меню	С) Обида организаторов
Обсуждение денег до десерта	А) Восприятие как невежи

9. Как называется предобеденный прием с напитками?

- Ответ: Аперитив

10. В какой стране суп едят палочками?

- Ответ: В Японии

Тема 11: Деловой этикет пользования современными средствами связи

Вариант 11-1

1. В какое время недопустимо звонить по деловым вопросам?

- Ответ: а) С 22:00 до 08:00

2. Что обязательно указывать в деловом email?

- Ответ: б) Четкую тему письма

3. Как поступить при техническом сбое на видеоконференции?

- Ответ: б) Переподключиться и извиниться

4. Что нарушает этикет деловой переписки в мессенджерах?

- Ответ: а) Голосовые сообщения длительностью 5+ минут

5. Как вести себя на онлайн-совещании?

- Ответ: а) Включить камеру и представиться

6. Установите соответствие между каналом и правилом:

Канал	Правило
Телефонный звонок	Б) Предварительное согласование времени
Email	А) Ответ в течение 24 часов
WhatsApp	С) Только рабочие вопросы в рабочее время

7. Сопоставьте ситуацию и действие:

Ситуация	Действие
Ошибка в письме	А) Отправить исправленную версию
Пропущенный вызов	Б) Перезвонить в течение 30 минут
Фоновый шум на звонке	С) Извиниться и отключить микрофон

8. Сопоставьте платформу и норму:

Платформа	Норма
LinkedIn	Б) Профессиональное портфолио
Корпоративная почта	А) Официальный стиль общения
Instagram	С) Ограничение личного контента

9. Как называется правило ответа на письма в течение рабочего дня?

- Ответ: Правило 24 часов

10. Какой статус в Teams/Slack показывает недоступность?

- Ответ: "Не беспокоить"

Вариант 11-2

1. Что недопустимо при телефонном разговоре?

- Ответ: а) Прием пищи

2. Какой тон уместен в деловой переписке?

- Ответ: б) Нейтрально-уважительный

3. Когда можно использовать громкую связь?

- Ответ: б) С согласия собеседника

4. Что важно указать в теме делового письма?

- Ответ: б) Суть вопроса

5. Как вести себя в корпоративном чате?

- Ответ: а) Писать кратко по делу

6. Установите соответствие между ошибкой и решением:

Ошибка	Решение
Отправка письма без вложения	A) Отправить файл с извинениями
Голосовое сообщение 10 минут	B) Писать текстом сложную информацию
Звонок без предупреждения	C) Предварительно написать сообщение

7. Сопоставьте средство связи и ограничение:

Средство	Ограничение
СМС	A) Только для срочных сообщений
Видеозвонок	B) Требует согласования
Соцсети	C) Не для деловых вопросов

8. Сопоставьте принцип и содержание:

Принцип	Содержание
Конфиденциальность	B) Не разглашать переписку третьим лицам
Грамотность	A) Проверка орфографии перед отправкой
Тайминг	C) Учет часового пояса адресата

9. Как называется платформа для видеоконференций от Microsoft?

- Ответ: Microsoft Teams

10. Какой знак препинания не рекомендуется злоупотреблять в деловых письмах?

- Ответ: Восклицательный знак

5.2 ОТВЕТЫ НА СОБЕСЕДОВАНИЕ

Тема 1: Этика как наука и явление духовной культуры

1.Различие между "этикой" и "моралью": "Этика" — это раздел философии, наука, которая изучает мораль, её сущность, происхождение и развитие. "Мораль" — это сам предмет изучения этики, то есть совокупность принятых в обществе неписанных норм, ценностей и правил поведения, которые регулируют отношения между людьми. Проще говоря, мораль — это то, как люди поступают и какие нормы разделяют, а этика — это теория, анализирующая, почему они так поступают и как должны поступать.

2.Главная задача этики в современном мире: Основная задача — помочь человеку и обществу ориентироваться в сложных моральных дилеммах, порожденных технологическим прогрессом (ИИ, генная инженерия), глобализацией и социальными трансформациями. Этика стремится найти общие гуманистические ценности и предложить нравственные ориентиры для решения глобальных проблем.

3.Структура этического знания: Включает в себя:

- **История этических учений:** Анализ концепций морали от античности до наших дней.
- **Теоретическая этика:** Изучение фундаментальных категорий (добро, зло, долг, совесть, справедливость).
- **Нормативная этика:** Обоснование и предписание определенных моральных принципов и норм.
- **Прикладная этика:** Применение этических знаний к конкретным ситуациям и сферам (биоэтика, бизнес-этика, медиаэтика).

Наиболее актуальными сегодня являются разделы прикладной этики, так как они дают ответы на острые практические вопросы современности.

4.Выделение этики как аспекта философии: Этика выделилась, поскольку сфокусировалась на специфических вопросах, связанных с практической деятельностью человека: что есть благо, как правильно жить, в чем смысл жизни. В отличие от других разделов философии, исследующих бытие или познание, этика изучает мир ценностей, сферу должного и природу человеческих поступков.

5.Предмет и центральная проблема этики: Предмет изучения этики — мораль (нравственность) как форма общественного сознания, вид социальных отношений и аспект личности. Центральной проблемой является дилемма добра и зла, поиск их критериев, а также вопросы о свободе воли, ответственности и смысле человеческого существования.

6.Тенденции современной нравственности: Основные тенденции — индивидуализация моральных ценностей, размытие традиционных авторитетов, рост толерантности, но и поляризация мнений по острым вопросам. Вызовы для общества — сохранение социальной сплоченности в условиях плюрализма, противодействие моральному релятивизму и поиск баланса между личной свободой и общественным благом.

7.Возникновение биоэтики и экологической этики: Эти направления возникли как ответ на вызовы, порожденные научно-техническим прогрессом. Биоэтика занимается моральными проблемами, связанными с новыми медицинскими технологиями (клонирование, ЭКО, трансплантология). Экологическая этика рассматривает моральный

статус природы и ответственность человека перед окружающей средой. Их специфика в междисциплинарности и ориентации на решение конкретных казусов.

8. Связь деловой этики с общечеловеческими нормами: Деловая этика базируется на общечеловеческих нормах, конкретизируя их для сферы бизнеса. Например, общечеловеческая норма "не обмань" в деловой этике трансформируется в принцип честности с партнерами, предоставления достоверной информации о товаре, отказа от вводящей в заблуждение рекламы.

9. Применение этических норм в социально-культурной сфере: Специалист (например, менеджер культурных проектов) применяет общечеловеческие нормы, обеспечивая равный доступ к культуре для всех социальных групп (принцип справедливости), создавая безопасную и уважительную среду на мероприятиях (принцип гуманизма) и честно распоряжаясь выделенными средствами (принцип ответственности).

10. Понятие "моральная свобода": Для профессионала это не вседозволенность, а осознанная способность делать моральный выбор в рамках своей деятельности и нести за него ответственность. Она абсолютна в том смысле, что внутренний выбор всегда остается за человеком, но ограничена внешними факторами: законом, корпоративными правилами, интересами других людей.

11. Моральная ответственность в бизнесе: Она является неотъемлемой частью свободы выбора, потому что каждое решение (о найме, увольнении, качестве продукта, рекламной кампании) затрагивает интересы и судьбы других людей — сотрудников, клиентов, общества. Свобода без ответственности превращается в произвол.

12. "Цель оправдывает средства": С этической точки зрения это изречение в большинстве случаев неверно. Этика утверждает, что средства должны быть морально сопоставимы с целью. Грань проходит там, где для достижения благой цели (например, прибыли компании) используются аморальные средства (обман клиентов, эксплуатация работников, вред экологии). Такая цель перестает быть благой.

13. Пример этической дилеммы (цель и средства): Фармацевтическая компания может ускорить выпуск жизненно важного лекарства (благая цель), пропустив некоторые этапы долгосрочных испытаний на побочные эффекты (неэтичное средство). Возникает конфликт между желанием быстрее помочь пациентам и риском нанести им вред в будущем.

14. Факторы формирования современной нравственности: Глобализация и интернет (столкновение разных культур и ценностей), медиа и массовая культура (формирование стереотипов), экономические условия (влияние потребительства), уровень образования и научные открытия (пересмотр старых догм).

15. Перспективы развития этики в связи с технологическим прогрессом: Этика будет все больше фокусироваться на проблемах, связанных с искусственным интеллектом (ответственность ИИ, беспилотников), генной инженерией, кибербезопасностью и виртуальной реальностью. Возникнет потребность в разработке "цифровой этики" и новых профессиональных кодексов.

16. Помощь прикладной этики: Она помогает, предоставляя алгоритмы анализа сложных ситуаций и наборы этических принципов для принятия решений. Пример:

медицинская этика помогает врачу решить, следует ли сообщать пациенту смертельный диагноз, взвешивая принципы правдивости и "не навреди".

17. **Сложность определения "общечеловеческих" норм:** В глобализированном мире сложность заключается в культурных, религиозных и исторических различиях. То, что является нормой в одной культуре (например, индивидуализм), может быть неприемлемо в другой (коллективистской). Однако базовые ценности, такие как ценность человеческой жизни, честность, справедливость, признаются большинством культур.

18. **Роль этики в ситуации морального выбора:** Этика дает человеку "инструменты" для выбора: знание основных этических принципов (например, "золотое правило нравственности"), умение анализировать последствия своих поступков, способность встать на точку зрения другого. Она помогает сделать выбор не импульсивно, а осознанно.

19. **Важность истории этических учений:** Изучение истории этики показывает, что современные проблемы не новы, и человечество уже искало на них ответы. Это позволяет избежать повторения ошибок прошлого, понять истоки современных ценностей и увидеть многообразие подходов к решению моральных дилемм.

20. **Наиболее острые этические проблемы ближайших 10-20 лет:**

- Этика искусственного интеллекта и автономии роботов.
- Проблемы приватности и контроля в цифровом мире.
- Этическое регулирование генной инженерии человека.
- Глобальная справедливость: распределение ресурсов и ответственность за климатические изменения.
- Этика информационных войн и манипуляции общественным сознанием.

Тема 2: Предмет профессиональной этики

1. **"Профессиональная этика" и "профессиональная мораль":** Профессиональная этика — это научная дисциплина, раздел этики, изучающий профессиональную мораль. Профессиональная мораль — это совокупность конкретных норм, ценностей и правил поведения, исторически сложившихся внутри определенной профессии (например, клятва Гиппократа у врачей).

2. **Потребность в профессиональной этике:** Она возникает потому, что в некоторых видах деятельности специалист обладает особыми знаниями и властью, а его решения могут иметь судьбоносные последствия для других людей (врач, судья, инженер). Специфика обусловлена уникальным предметом труда и характером взаимоотношений с клиентами и обществом.

3. Ключевые характеристики профессиональной морали:

- **Специфичность:** Нормы отражают уникальное содержание профессии.
- **Корпоративность:** Нормы разделяются и поддерживаются профессиональным сообществом.
- **Императивность:** Требования часто более строгие, чем общепринятые нормы.

- **Связь с ответственностью:** Высокая степень ответственности за свои действия.

4. Структура профессиональной морали: Включает в себя:

- **Ценности:** Фундаментальные идеалы профессии (например, справедливость для юриста, здоровье для врача).
- **Принципы:** Общие руководящие правила (конфиденциальность, компетентность).
- **Нормы:** Конкретные предписания поведения в типичных ситуациях.

Все элементы взаимосвязаны: ценности лежат в основе принципов, которые конкретизируются в нормах.

5. Свойства профессиональной морали:

- **Нормативность:** Устанавливает стандарты и образцы поведения.
- **Императивность:** Требует безусловного следования нормам.
- **Оценочность:** Даёт критерии для оценки поступков коллег.
- **Регулятивность:** Регулирует отношения внутри профессии и с внешним миром.

6. Функции профессиональной морали:

- **Регулятивная:** Упорядочивает отношения в профессиональной среде.
- **Ценностно-ориентационная:** Задает высшие цели и идеалы профессии.
- **Воспитательная:** Формирует личность специалиста.
- **Социальная:** Повышает доверие общества к профессии и обеспечивает ее авторитет.

7. Регулирование отношений: Внутри профессии этика регулирует отношения между коллегами (взаимопомощь, честная конкуренция, наставничество) и между руководителями и подчиненными. С внешним миром она регулирует отношения с клиентами (честность, качество услуг), партнерами и обществом в целом (социальная ответственность).

8. Специфика проф. этики (примеры):

- **Врач:** Принцип "не навреди" и врачебная тайна.
- **Юрист:** Принцип состязательности сторон и адвокатская тайна.
- **Педагог:** Принцип уважения к личности ученика и запрет на злоупотребление своим положением.
- **Сотрудник сферы сервиса:** Принцип клиентаориентированности и эмоциональной сдержанности.

9. Почему проф. этика не универсальна: Потому что каждая профессия имеет свой уникальный предмет, цели и условия труда. Требования к хирургу, спасающему жизнь, не

могут быть идентичны требованиям к дизайнеру или программисту. Специфика порождает уникальные моральные дилеммы и, соответственно, уникальные этические нормы.

10. **Связь и конфликт с общечеловеческой моралью:** Профессиональная мораль базируется на общечеловеческой. Однако они могут конфликтовать. Например, адвокат, защищающий преступника (профессиональный долг), может вступать в конфликт с общечеловеческим желанием наказать зло. Журналист, публикующий компромат (профессиональный долг говорить правду), может нарушить право человека на частную жизнь.

11. **Предмет изучения профессиональной этики:** Она исследует происхождение и сущность профессиональной морали, ее структуру, функции, а также анализирует конкретные моральные коллизии, возникающие в различных профессиях, и разрабатывает этические кодексы.

12. **Влияние на качество услуг:** Соблюдение проф. этики напрямую повышает качество. Этичный специалист более ответственен, компетентен, честен с клиентом, что ведет к лучшим результатам работы и повышению доверия.

13. **Роль профессионального сообщества:** Сообщество (ассоциация, союз) играет ключевую роль: разрабатывает и принимает этические кодексы, следит за их соблюдением, создает этические комитеты для разбора спорных случаев, организует обучение и способствует формированию корпоративной культуры.

14. **Факторы, угрожающие проф. морали:** Коммерциализация (приоритет прибыли над качеством и интересами клиента), бюрократизация (следование инструкции важнее человеческого отношения), низкий социальный статус профессии, отсутствие контроля со стороны профессионального сообщества.

15. **Важность этики для репутации:** Соблюдение этики формирует положительную репутацию специалиста как надежного и честного профессионала. Это также формирует репутацию всей профессии в глазах общества, повышая ее престиж и уровень доверия.

16. **Влияние на доверие клиентов:** Доверие — основа отношений во многих профессиях (врач-пациент, адвокат-клиент). Клиент доверяет специалисту не только свои деньги, но и здоровье, тайны, будущее. Этичное поведение (конфиденциальность, честность, компетентность) — залог этого доверия.

17. **Место в системе морального регулирования:** Профессиональная этика является важным элементом этой системы, детализируя и ужесточая общие моральные требования для конкретных сфер деятельности, где цена ошибки или злоупотребления особенно высока.

18. **Этика для "непrestижных" профессий:** Абсолютно нужна. Любая работа связана с отношениями между людьми. Этика дворника проявляется в его добросовестном отношении к труду, что создает комфортную среду для всех. Этика грузчика — в бережном отношении к чужому имуществу. Уважение к труду и его качественное выполнение — этические требования для любой профессии.

19. **Формирование профессионально-этического сознания:** Происходит в процессе обучения в вузе, через изучение спецкурсов, в ходе практики под руководством

наставников, через усвоение корпоративной культуры на рабочем месте и самовоспитание на примерах лучших представителей профессии.

20. **Реакция на новые профессии и технологии:** Профессиональная этика активно развивается, осмысливая новые вызовы. Появляются новые разделы (этика ИИ, этика блогеров), разрабатываются новые кодексы и правила (например, этикет онлайн-коммуникаций), адаптируются старые принципы к новым реалиям.

Тема 3: Принципы и нормы профессиональной этики

1. Формирование системы профессионально-этических представлений: Эта система формируется под влиянием нескольких факторов: общечеловеческие моральные ценности, усвоенные в процессе воспитания; теоретические знания, полученные в ходе профессионального образования; практический опыт и наблюдение за поведением коллег и наставников; изучение и принятие профессионального этического кодекса.

2. Категория "профессиональный долг": Это не просто обязанность, зафиксированная в инструкции. Профессиональный долг — это осознанное внутреннее принятие профессиональных и моральных обязательств перед клиентами, коллегами и обществом в целом. Обязанность можно исполнять формально, а долг исполняют из чувства сопричастности и ответственности.

3. Понятие "профессиональная честь": Это осознание и защита своей репутации и репутации своей профессии. Честь связана с достоинством, честностью и верностью своим профессиональным принципам. Потерять честь — значит уронить престиж не только себя, но и всего профессионального сообщества.

4. Роль "профессиональной совести": Это внутренний моральный контролер специалиста. Совесть сигнализирует о нарушении профессионального долга, вызывает чувство раскаяния за допущенные ошибки или неэтичные поступки. Это главный механизм самоконтроля в ситуациях, не поддающихся внешнему регулированию.

5. "Профессиональное достоинство": Это уважение к себе как к представителю данной профессии и требование уважения со стороны других. Оно проявляется в независимости суждений, отказе выполнять заведомо неэтичные требования, в аккуратном внешнем виде и грамотной речи.

6. "Профессионализм" как этическая категория: Профессионализм — это не только высокий уровень знаний и умений (компетентность), но и соответствующее отношение к делу. Этический аспект включает: ответственность за результаты своего труда, постоянное самосовершенствование, добросовестность и соблюдение всех норм профессиональной морали. Неэтичный специалист не может считаться настоящим профессионалом.

7. Ключевые принципы профессиональной этики:

- **Гуманизм:** Уважение к человеку, признание его высшей ценностью.
- **Ответственность:** Готовность отвечать за последствия своих действий.
- **Конфиденциальность:** Сохранение в тайне доверенной информации.
- **Беспристрастность:** Объективность и отсутствие предвзятости.

- **Компетентность:** Поддержание высокого уровня знаний и навыков.

Для сферы сервиса основополагающим является принцип гуманизма (клиентоориентированность), так как вся деятельность направлена на удовлетворение потребностей человека.

8. Трансформация принципов в нормы: Принципы — это общие идеи. Они трансформируются в конкретные нормы (правила) поведения. Например, общий принцип **конфиденциальности** в медицине превращается в норму "не разглашать врачебную тайну", а в бизнесе — в норму "не передавать коммерческую информацию конкурентам".

9. Примеры норм в сфере сервиса:

- Всегда приветствовать клиента с улыбкой.
- Не вступать в споры с клиентом, а искать решение проблемы.
- Предоставлять полную и достоверную информацию об услуге.
- Соблюдать стандарты внешнего вида.

10. Цель этических кодексов: Основная цель — установить единые стандарты профессионального поведения, повысить доверие общества к профессии, служить руководством для решения этических дилемм и защитить как клиентов, так и самих специалистов от неэтичных действий.

11. Типичная структура этического кодекса: Обычно включает:

- **Преамбулу:** Декларация миссии и ценностей профессии.
- **Общие принципы:** Фундаментальные этические установки.
- **Нормы поведения:** Конкретные правила в отношении клиентов, коллег, общества.
- **Ответственность:** Санкции за нарушение кодекса.
- **Порядок рассмотрения нарушений:** Описание работы этического комитета.

12. Виды этических кодексов:

- **Корпоративные:** Действуют внутри одной компании.
- **Отраслевые:** Объединяют компании одной отрасли (напр., кодекс банковских служащих).

○ **Профессиональных ассоциаций:** Регулируют деятельность членов определенной профессии (напр., кодекс адвокатов, психологов).

Сходство в том, что все они устанавливают этические стандарты. Различие — в уровне обобщения и сфере применения.

13. Стандарты поведения в кодексах сервисных профессий: Обычно закрепляются стандарты внешнего вида, правила общения с клиентами (приветствие, выявление потребностей, работа с жалобами), нормы конфиденциальности, запрет на дискриминацию клиентов, требования к качеству обслуживания.

14. Помощь кодексов в сложных ситуациях: Кодекс дает четкие ориентиры. Когда сотрудник сталкивается с давлением (например, требованием обмануть клиента), он

может сослаться на кодекс как на официальный документ, который он обязан соблюдать. Это придает его позиции вес и легитимность.

15. **Ограничения этических кодексов:** Они не могут предусмотреть абсолютно все уникальные ситуации и дилеммы. Кодекс задает рамки, но окончательный выбор в сложной ситуации часто остается за специалистом и его совестью. Кроме того, кодекс может стать формальностью, если нет механизмов контроля за его исполнением.

16. **Принцип "не навреди" (благодеяния):** В профессии менеджера по туризму этот принцип реализуется через нормы: предоставление полной информации о возможных рисках (погода, безопасность в стране), отказ от продажи турса, который заранее не соответствует ожиданиям или возможностям клиента, помочь в сложных ситуациях во время путешествия.

17. **Связь принципов справедливости и беспристрастности:** Беспристрастность (отсутствие личных симпатий или предубеждений) является необходимым условием для реализации принципа справедливости. Чтобы справедливо оценить работу подчиненного, распределить премии или разрешить конфликт, руководитель должен быть беспристрастным.

18. **Принцип конфиденциальности:** Он является ключевым, так как доверие — основа многих профессий. Клиент раскрывает личную, финансовую, медицинскую информацию, только будучи уверенным в ее сохранности. Исключения могут быть, но они строго оговорены законом (например, угроза жизни других людей, решение суда).

19. **Соотношение норм этики и законодательства:** Закон устанавливает минимально допустимую границу поведения, а этика — планку должного, идеального поведения. Часто этические нормы строже юридических. Например, закон не запрещает быть грубым с клиентом, но профессиональная этика это осуждает.

20. **Как обеспечить действенность кодекса:**

- Личный пример руководства.
- Включение этических критериев в систему оценки и мотивации персонала.
- Регулярное обучение и обсуждение этических вопросов.
- Создание работающего этического комитета, который разбирает реальные случаи.
- Вовлечение сотрудников в разработку и обновление кодекса.

Тема 4: Этика сервисной деятельности

1. **Абсолютно необходимые нормы качественного обслуживания:**

- **Доброжелательность и уважение:** Клиент должен чувствовать себя желанным и ценным, независимо от суммы покупки или статуса.
- **Компетентность:** Сотрудник обязан досконально знать продукт или услугу, чтобы предоставить точную и полезную информацию.
- **Честность:** Недопустимо вводить клиента в заблуждение относительно качества товара, сроков или стоимости. Это подрывает доверие.

- **Ответственность:** Сотрудник несет ответственность за качество обслуживания и решение проблем клиента.

2. **Понимание потребностей клиента и этика:** Это основа этики сервиса. Неэтично "продавать" то, что нужно компании, вместо того, чтобы предлагать то, что действительно решит проблему клиента. Пример: Клиент ищет простой телефон для пожилого родственника. Этичный продавец предложит простую и надежную модель, а не будет навязывать дорогой флагман с ненужными функциями, апеллируя к скидкам.

3. **Формирование эмпатии, терпимости, стрессоустойчивости:**

- **Тренинги и ролевые игры:** Моделирование сложных ситуаций (агрессивный клиент, нестандартная просьба) помогает отработать правильные реакции.

• **Система наставничества:** Опытные сотрудники делятся с новичками методами работы со сложными клиентами.

• **Психологическая поддержка:** Обеспечение доступа к корпоративному психологу для профилактики выгорания.

• **Четкие инструкции и полномочия:** Когда сотрудник знает, как действовать и какими полномочиями обладает для решения проблемы, он чувствует себя увереннее и спокойнее.

4. **Этические принципы на этапе выяснения потребностей:** Главный принцип — **активное слушание и искренний интерес**. Следует избегать: перебивания, додумывания за клиента, предложения готовых решений до того, как потребность полностью ясна, и демонстрации нетерпения.

5. **Этические нормы при предложении услуги/оформлении заказа:**

Важнейшая норма — **прозрачность**. Необходимо четко проговорить полную стоимость, все условия, сроки, возможные дополнительные расходы. Ошибка здесь допускается легко из-за желания быстрее закрыть сделку. Умалчивание о "мелком шрифте" — серьезное этическое нарушение.

6. **Типичные нарушения этики при обслуживании:**

• **Равнодушие/Невнимание:** Сотрудник занят своими делами, не смотрит на клиента, отвечает односложно. Связано с выгоранием или отсутствием мотивации.

• **Навязывание:** Агрессивное продвижение ненужных клиенту товаров/услуг ради выполнения плана. Связано с давлением со стороны руководства.

• **Некомпетентность:** Предоставление неверной информации из-за незнания продукта. Связано с плохим обучением.

• **Обсуждение клиента с коллегами:** Недопустимое нарушение, подрывающее имидж компании.

7. **Факторы, обуславливающие нарушения:**

• **Внутренние:** Эмоциональное выгорание, личные проблемы сотрудника, низкий уровень эмпатии, недостаток профессиональных знаний .

• **Внешние:** Давящая система мотивации (только KPI по продажам), отсутствие четких стандартов сервиса, плохая организация труда, неэтичное поведение руководства.

8. **Алгоритм действий при жалобе:**
- **Выслушать, не перебивая:** Дать клиенту высказаться, проявить эмпатию.
 - **Принести извинения:** Извиниться за доставленные неудобства, даже если вины компании нет.
 - **Уточнить детали и зафиксировать проблему:** Показать, что его слова важны.
 - **Предложить решение:** Предложить конкретные шаги по решению проблемы в рамках своих полномочий.
 - **Согласовать решение и выполнить обещанное:** Убедиться, что клиент согласен, и проконтролировать исполнение.
- В основе лежат принципы **уважения, ответственности и справедливости**.
9. **Поведение с неправым, но агрессивным клиентом:** Приоритетные нормы — **сохранение собственного достоинства и безопасность**. Следует сохранять спокойствие, говорить ровным, тихим голосом, не переходить на личности. Использовать техники "я-сообщений" ("Я понимаю ваше расстройство, давайте посмотрим, что можно сделать"). Если агрессия нарастает, необходимо привлечь руководителя или службу безопасности.
10. **Стратегии предотвращения эскалации конфликта:**
- **Эмпатическое слушание:** "Я слышу, что вы расстроены из-за..."
 - **Присоединение:** Найти то, с чем можно согласиться ("Да, ожидание действительно было долгим").
 - **Перевод фокуса с эмоций на решение:** "Что мы можем сделать сейчас, чтобы исправить ситуацию?"
11. **Дilemma с нереалистичным требованием клиента:** Пример: клиент требует полную компенсацию за тур, потому что один день из двух недель был дождь. Дилемма: отказать и потерять клиента или пойти на уступки и понести неоправданные убытки. Этичное решение: проявить сочувствие, вежливо, но твердо объяснить, почему полное возмещение невозможно (погодные условия — форс-мажор), и предложить небольшой комплимент (скидку на следующий тур, бесплатную экскурсию) в качестве жеста доброй воли.
12. **Информированность клиента как этическая норма:** Это проявление **уважения** к времени, деньгам и планам клиента. Предупреждая о сложностях, компания действует честно, позволяя клиенту принять взвешенное решение и избежать разочарований. Скрытие информации — это манипуляция.
13. **Конфиденциальность информации о клиенте:** Этика сервиса требует не разглашать никакие данные клиента (контакты, детали заказов, личные предпочтения). Пример: сотрудник отеля не имеет права сообщать посторонним, проживает ли у них определенный гость. Неуместное использование — передача базы клиентов другим компаниям без согласия.
14. **Этический аспект культуры речи и неверbalного поведения:** Это не просто техника, а этика, потому что через речь (вежливые формулы, отсутствие жаргона) и

невербальное поведение (открытая поза, улыбка, зрительный контакт) мы транслируем свое **отношение** к клиенту — уважение или пренебрежение.

15. **Влияние личных проблем сотрудника:** Они неизбежно влияют, снижая стрессоустойчивость и эмпатию. Противостоять этому можно через развитие навыков саморегуляции, осознанности (понимание: клиент не виноват в моих проблемах) и умение "надевать рабочую маску" в хорошем смысле слова, то есть переключаться на профессиональную роль .

16. **Роль этичного руководителя:** Руководитель должен:

- Устанавливать четкие и справедливые стандарты сервиса.
- Личным примером демонстрировать этичное поведение.
- Защищать своих сотрудников от необоснованных нападок клиентов.
- Создавать здоровую атмосферу в коллективе, не допуская выгорания.
- Внедрять систему мотивации, поощряющую не только продажи, но и качество сервиса.

17. **Важность обратной связи:** С точки зрения этики постоянного улучшения, любая обратная связь, даже негативная, — это подарок. Она помогает увидеть недостатки в работе, которые не видны изнутри, и исправить их. Игнорировать жалобы — значит проявлять неуважение к клиентам и стагнацию в развитии.

18. **Влияние корпоративной культуры:** Культура напрямую влияет на этику.

• **Позитивное влияние:** Если в компании культтивируются ценности взаимопомощи, уважения, ориентации на клиента, то сотрудники будут вести себя этично "автоматически".

• **Негативное влияние:** Если культура токсична, основана на страхе, внутренней конкуренции и погоне за прибылью любой ценой, сотрудники будут переносить это на клиентов, нарушая этические нормы .

19. **Современные вызовы для этики сервиса:**

• **Онлайн-обслуживание:** Проблема сохранения человеческого тепла и эмпатии в общении через чат-ботов и мессенджеры.

• **Публичность:** Любая ошибка может быть мгновенно предана огласке в соцсетях, что повышает цену этического промаха.

• **Цифровое неравенство:** Не все клиенты одинаково хорошо владеют технологиями, и сервис должен это учитывать, предлагая альтернативные каналы связи .

20. **Этичная реакция на благодарность:** Следует искренне, но сдержанно поблагодарить клиента в ответ. Не стоит преуменьшать свою заслугу ("Да что вы, это мелочи"), но и не следует принимать всю похвалу на свой личный счет. Правильная реакция: "Спасибо, мне очень приятно. Рад был помочь. Мы всегда стараемся для наших клиентов". Это демонстрирует скромность и переводит фокус на стандарты компании.

Тема 5: Этика деловых отношений в коллективе

1. **Определение и задачи этики деловых отношений:** Это система моральных норм, принципов и правил, регулирующих взаимоотношения между сотрудниками, а также между руководителями и подчиненными. Основные задачи: создание здорового психологического климата, обеспечение эффективного сотрудничества, предотвращение конфликтов и повышение общей продуктивности.

2. **Ключевые категории:**

- **Уважение:** Признание достоинства, опыта и личных границ каждого члена коллектива.
- **Справедливость:** Беспристрастная оценка вклада, равные возможности для всех, честное распределение ресурсов и поощрений .
- **Доверие:** Уверенность в порядочности и компетентности коллег, основа для делегирования и командной работы.
- **Ответственность:** Готовность каждого отвечать за свой участок работы и за общий результат.

3. **Модель этичных отношений между коллегами:** Основана на сотрудничестве, а не на конкуренции. Способствует гармонии: взаимопомощь, конструктивная критика, признание чужих заслуг, соблюдение договоренностей. Разрушает: сплетни, интриги, перекладывание ответственности, присвоение чужих идей.

4. **Нормы отношений "руководитель-подчиненный":**

- **Со стороны руководителя:** Справедливость в оценке и оплате, четкая постановка задач, уважение личного времени подчиненного, предоставление конструктивной обратной связи, защита перед вышестоящим руководством.
- **Со стороны подчиненного:** Добросовестное выполнение обязанностей, лояльность к компании, соблюдение субординации, проявление инициативы, своевременное информирование о проблемах.

5. **Этика деятельности руководителя:** Неэтичными действиями считаются: фаворитизм, публичная критика подчиненных, присвоение их заслуг, злоупотребление властью (требование выполнять личные поручения), манипуляции и обман, самоутверждение за счет сотрудников .

6. **Этичная мотивация сотрудников:**

- **Что делать:** Признавать заслуги (публичная похвала), давать интересные и развивающие задачи, обеспечивать возможности для карьерного роста, создавать справедливую систему премий.
- **Чего избегать:** Мотивации через страх и угрозы увольнения, противопоставления сотрудников друг другу, пустых обещаний.

7. **Этика обратной связи:**

- **Как давать:** Конкретно, своевременно, сбалансированно (отмечая и плюсы), наедине (если речь о критике), фокусируясь на поступках, а не на личности.
- **Как получать:** Внимательно слушать, не перебивая, не оправдываясь, задавать уточняющие вопросы, благодарить за обратную связь.

8. **Этические нормы делового общения:** Соблюдение субординации, уважительное обращение, точность и ясность формулировок, умение слушать, конфиденциальность служебной информации, корректность в письменном общении (e-mail, мессенджеры).

9. **Регулирование конкуренции и сотрудничества:** Этика поощряет здоровую конкуренцию (соревнование в достижениях) и осуждает нездоровую (попытки "подсидеть" коллегу, сокрытие информации). Приоритетом всегда должно быть сотрудничество для достижения общих целей компании.

10. **Этические аспекты распространения информации:** Грань между обсуждением и сплетней проходит по линии **цели и содержания**. Обсуждение — это обмен мнениями по рабочему вопросу для поиска решения. Сплетня — это распространение непроверенной, часто личной информации о ком-то за его спиной с целью навредить его репутации или просто "почесать язык".

11. **Поведение в ситуации конфликта мнений:** Следует аргументировать свою позицию фактами, а не эмоциями; уважительно выслушать точку зрения оппонента; искать компромисс или "третье" решение, которое устроит всех; не переходить на личности.

12. **Уважение к времени и личным границам:** Проявляется в пунктуальности, заблаговременном предупреждении об отмене встреч, отказе от звонков и сообщений по рабочим вопросам в нерабочее время (если нет острой необходимости), умении не отвлекать коллег от работы по пустякам.

13. **Этические принципы работы в команде:** Взаимное доверие, открытый обмен информацией, общая ответственность за результат (не ищем "крайнего"), уважение к разным ролям и вкладам, совместное принятие ключевых решений.

14. **Влияние неэтичного поведения одного члена:** Такое поведение, как "токсичный" сотрудник, отправляет атмосферу в коллективе, снижает мотивацию у других, подрывает доверие, провоцирует конфликты и в итоге ведет к падению общей эффективности и текучести кадров.

15. **Роль личного примера руководителя:** Это ключевой фактор. Если руководитель сам соблюдает этические нормы (справедлив, честен, уважителен), то это становится стандартом для всего коллектива. Если руководитель ведет себя неэтично, любые кодексы и правила превращаются в фикцию.

16. **Культурные различия в многонациональном коллективе:** Следует учитывать разное отношение к иерархии, личному пространству, прямолинейности в общении, пунктуальности. Важно проявлять толерантность, интересоваться культурными особенностями коллег и избегать стереотипов.

17. **Связь этики с профилактикой моббинга:** Этика — это основа профилактики. Культура уважения, нулевая терпимость к любым формам дискриминации и унижения, четкие каналы для подачи жалоб и справедливое расследование инцидентов — все это этические механизмы, которые не дают моббингу развиться.

18. **Этичный подход к критике:** Критика должна быть **конструктивной**. Алгоритм:

- Начать с позитивных моментов.

- Указать на конкретный недостаток, а не на общие провалы.
- Объяснить, к каким негативным последствиям это привело.
- Предложить свой вариант решения или спросить, как коллега сам видит пути исправления.
- Закончить на позитивной и поддерживающей ноте.

19. **Этическая дилемма при дружбе с коллегами:** Дилемма возникает, когда личные симпатии вступают в конфликт с профессиональным долгом. Например, нужно дать объективную оценку работы друга, а она неудовлетворительна. Разрешение: честно и тактично выполнить свой профессиональный долг, объяснив другу свои мотивы и отделив рабочую оценку от личного отношения.

20. **Влияние корпоративных ценностей и кодекса:** Они должны служить **практическим руководством**, а не формальной декларацией. Кодекс должен определять, что такое "хорошо" и "плохо" в конкретных рабочих ситуациях, влияя на ежедневный выбор сотрудников в пользу этичного поведения.

Тема 6: Культура речи

1. **Связь культуры речи и этики:** Культура речи — это практическое воплощение этики общения. Этическая норма "уважай собеседника" реализуется через культуру речи: использование вежливых форм, ясных формулировок, грамотной лексики. Неграмотная или грубая речь воспринимается как проявление неуважения.

2. **Ключевые этические речевые нормы:** Ясность, точность, логичность, уместность, лаконичность, грамотность. В основе лежат этические принципы уважения к собеседнику, его времени и интеллектуальным усилиям.

3. **Выбор лексики и этическое отношение:** Выбор слов напрямую отражает отношение.

- **Уместная лексика:** Профессиональная терминология (в кругу коллег), нейтральные слова, вежливые обороты. Показывает уважение и компетентность.

- **Неуместная лексика:** Жаргонизмы, сленг, просторечия (в официальной обстановке), слова-паразиты, канцеляризмы. Свидетельствует о неуважении или низкой культуре.

4. **Этика тона и интонации:** Тон и интонация могут полностью изменить смысл сказанного. Фраза "Отличная работа", сказанная с сарказмом, превращается в оскорбление. Этичный тон — спокойный, доброжелательный, уверенный. Он демонстрирует уважение и создает конструктивную атмосферу.

5. **Этика слушания:** Умение слушать — это этический императив, потому что оно демонстрирует уважение к собеседнику и его мнению. Активное слушание показывает, что вам небезразлично то, что говорит другой человек.

6. **Барьеры этичного слушания:**

- **Внутренние:** Усталость, предубеждение против собеседника, обдумывание своего ответа вместо слушания.

- **Внешние:** Шум, отвлекающие факторы (телефон).

Преодолевать их нужно через осознанное усилие: убрать отвлекающие факторы, сконцентрироваться на словах собеседника, задавать уточняющие вопросы.

7. **Невербальные аспекты слушания:** Зрительный контакт показывает вашу вовлеченность. Кивки головой сигнализируют о понимании и согласии. Открытая поза (не скрещенные руки) демонстрирует готовность к диалогу. Все это — невербальные знаки уважения.

8. **Речевой этикет:** Это система правил речевого поведения, основанная на нормах морали и культуры. Его роль — устанавливать и поддерживать контакт, создавать благоприятный климат для общения, предотвращать конфликты.

9. **Этикет приветствия:**

- **Первая встреча:** Нейтральное "Здравствуйте!".
- **Ежедневное:** "Добрый день, коллеги!".
- **С вышестоящим:** Подчиненный приветствует первым, но руку для рукопожатия первым подает руководитель.
- **В смешанной группе:** Мужчина приветствует женщину первым. Младший по возрасту/статусу — старшего.

10. **Правила представления:** Младшего по статусу/возрасту представляют старшему. Мужчину представляют женщине. Например: "Иван Иванович (старший), позвольте представить Вам нашего нового сотрудника, Петра Сидорова".

11. **Нормы обращения:** В российской деловой культуре основной формой является обращение на "Вы" и по имени-отчеству. Обращение по имени и на "ты" возможно только по обоюдному согласию между коллегами равного статуса. Обращение по должности ("Господин директор") уместно в очень официальных ситуациях.

12. **Этикетные формулы прощания:** "Всего доброго", "До свидания", "Хорошего дня". Следует избегать фамильярного "Пока!" или просторечного "Давай!".

13. **Перебивание собеседника:** Считается грубым нарушением этикета. Допустимо только в исключительных случаях: если нужно сообщить что-то экстренное или если собеседник сильно отклонился от темы на совещании с ограниченным временем (делать это нужно максимально тактично).

14. **Этика ведения дискуссии:** Выражать несогласие нужно через "Я-сообщения" ("Мне кажется, этот подход имеет некоторые риски...") вместо прямого "Вы не правы". Аргументировать свою позицию, а не нападать на оппонента.

15. **Особенности этики письменной речи:** Требует большей строгости и формальности. В ней отсутствует интонация, поэтому важно подбирать слова, не допускающие двоякого толкования. Обязательны четкая структура, грамотность, вежливое приветствие и подпись.

16. **Этикет в телефонном разговоре:**

- **Начало:** "Компания X, добрый день, слушаю Вас".
- **Представление:** "Это говорит [Имя, должность]".

- **Просьба:** "Вам удобно сейчас говорить?".
- **Завершение:** Инициатива завершения принадлежит тому, кто позвонил.

17. **Речевые табу:** Темы здоровья, личной жизни, религии, политики, доходов.

Обсуждение этих тем считается неэтичным, так как нарушает личные границы и может спровоцировать конфликт. Оскорблени, ненормативная лексика абсолютно недопустимы.

18. **Роль культуры речи в предотвращении конфликтов:** Точные и ясные формулировки предотвращают недопонимание. Вежливый тон и уважительные обращения снимают напряжение. Умение слушать помогает понять позицию другого и найти компромисс.

19. **Речевой этикет и разные культуры:** Различия могут быть в допустимой степени прямолинейности (прямота немцев vs. уклончивость японцев), использовании комплиментов, темах для светской беседы. Важно заранее изучить культурные нормы партнеров.

20. **Ответственность делового человека:** Речь — это "визитная карточка" профессионала. Грамотная, ясная и вежливая речь формирует имидж компетентного, интеллигентного и надежного человека, вызывая доверие у партнеров и коллег.

Тема 7: Невербальный этикет

1. **Важность невербального этикета:** Невербальные сигналы часто воспринимаются как более искренние, чем слова. "Язык тела" имеет этическое измерение, потому что через него мы транслируем свое истинное отношение к собеседнику: уважение, пренебрежение, заинтересованность, скуку.

2. Классы невербальных знаков:

• **Кинесика** (движения тела): поза, жесты, мимика. Этикетное значение: открытая поза — доверие, сутулая — неуверенность.

• **Проксемика** (пространство): дистанция общения. Этикетное значение: вторжение в личную зону (ближе 50 см) — агрессия или фамильярность.

• **Такесика** (прикосновения): рукопожатие, похлопывание. Этикетное значение: уверенное рукопожатие — знак равенства и уважения.

• **Паралингвистика** (характеристики голоса): тон, громкость, темп речи. Этикетное значение: спокойный тон — уверенность, крик — потеря контроля.

3. **Правила рукопожатия:** Первым руку подает старший по статусу/возрасту или женщина (в деловой среде гендерное правило уступает статусному). Рукопожатие должно быть коротким (2-3 секунды) и в меру крепким. Ладонь, повернутая вниз, — демонстрация доминирования; ладонь, повернутая вверх, — подчинения. Равноправное положение — ладони вертикальны.

4. **Неуважительные невербальные сигналы при рукопожатии:** Вялая, "рыбья" рука (безразличие); слишком сильное сжатие (агрессия); подача только кончиков пальцев (пренебрежение); задержка руки в своей (попытка контроля).

5. **Поза и осанка:** Открытая поза (руки не скрещены, корпус развернут к собеседнику) передает доверие и готовность к контакту. Закрытая поза (скрещенные

руки/ноги) — сигнал защиты, несогласия. Прямая осанка — уверенность, сутулая — неуверенность или уныние.

6. **Этикет дистанции (проксемика):**

- **Официальная/публичная** (более 3,5 м): выступление перед аудиторией.
- **Социальная** (1.2–3.5 м): переговоры, рабочие встречи.
- **Личная** (0.5–1.2 м): общение с хорошо знакомыми коллегами.

Нарушение этих зон без согласия воспринимается как нарушение этикета.

7. **Зрительный контакт:** Этикет требует поддерживать умеренный зрительный контакт (около 60-70% времени разговора), переводя взгляд с глаз собеседника на треугольник "глаза-нос". "Бегающий" взгляд говорит о неуверенности или неискренности, а пристальный — об агрессии.

8. **Жесты:** Универсально позитивные — открытые ладони, легкие иллюстрирующие жесты. Неуместные/оскорбительные: указующий перст (обвинение), скрещенные на груди руки (защита/несогласие), многие жесты (например, "OK" или "класс") могут иметь оскорбительное значение в других культурах.

9. **Мимика:** Улыбка должна быть искренней и уместной. Она обязательна при приветствии и прощании. Неуместна при обсуждении серьезных проблем. Выражение лица должно соответствовать содержанию речи. Равнодушное или скучающее лицо во время разговора — проявление неуважения.

10. **Личное пространство собеседника:** Нельзя без разрешения трогать вещи на столе собеседника, заглядывать в его монитор или документы. Это грубое нарушение этикета и личных границ.

11. **Невербальное поведение во время презентации:** Уверенная, но не застывшая поза; свободное передвижение по сцене; открытые, иллюстрирующие жесты; равномерный зрительный контакт со всей аудиторией.

12. **Невербальное поведение на совещании:** Когда слушаешь — поддерживать зрительный контакт с говорящим, делать пометки. Когда говоришь — обращаться ко всем присутствующим. Когда не согласен — можно использовать сдержанные жесты (например, поднятую руку), но не демонстрировать это через агрессивную позу или мимику.

13. **Невербальный этикет при общении с клиентом:** Открытая поза, доброжелательная улыбка, поддержание комфортной дистанции, отсутствие суетливых движений. Это создает атмосферу доверия и профессионализма.

14. **Невербальные сигналы в конфликте:** Могут помочь: спокойный тон, открытая поза, поддерживающие кивки головой (показывают, что вы слушаете). Могут помешать: скрещенные руки, повышенный голос, пристальный взгляд, указывающие жесты, нарушение личного пространства.

15. **Невербальное уважение:** К вышестоящему — соблюдение большей дистанции, более сдержаные жесты. К коллегам — равноправное рукопожатие, поддержание зрительного контакта. К подчиненным — уважительная, но не фамильярная манера, открытая поза при общении.

16. **Невербальные привычки как нарушение этикета:** Постукивание ручкой, ерзание на стуле, игра с волосами — все это сигналы нервозности, скуки или нетерпения. Они отвлекают собеседника и демонстрируют вашу незаинтересованность, что неэтично.

17. **Культурные различия:** Критически важно учитывать. Пример: в арабских странах близкая дистанция при разговоре — норма, в Японии — нет. Жест "большой палец вверх" в некоторых странах Ближнего Востока является оскорбительным. Кивок головой в Болгарии означает "нет".

18. **Синхронизация неверbalного поведения (отзеркаливание):** Сдержанное повторение позы или жестов собеседника помогает установить rapport (подсознательное доверие), так как на невербальном уровне посыпается сигнал "я такой же, как ты, я тебя понимаю". Это этично, если делается неосознанно или очень деликатно.

19. **Невербальный этикет при приеме посетителей:** Встать при входе посетителя, встретить его с улыбкой, проводить с помощью жеста (открытой ладонью) к месту, предложить сесть. При проводах — также проводить до двери.

20. **Контроль над невербальными проявлениями:** Это признак профессионализма, так как показывает умение управлять своими эмоциями и транслировать уважение и уверенность даже в стрессовой ситуации. Неконтролируемый "язык тела" может выдать ваши истинные негативные чувства и разрушить коммуникацию.

Тема 8: Этикет делового стиля

1. **Почему деловой стиль — часть этикета:** Одежда — это невербальное сообщение. Деловой стиль сообщает о вашем уважении к компании, коллегам и клиентам, о серьезном отношении к работе. Это не вопрос вкуса, а вопрос соответствия ситуации и демонстрации профессионализма.

2. **Принципы делового стиля для мужчин:**

- **Консерватизм:** Предпочтение классических фасонов и сдержанных цветов.
- **Качество:** Одежда и аксессуары должны быть качественными, это говорит о статусе и надежности.
- **Аккуратность:** Чистота и опрятность обязательны.
- **Уместность:** Стиль должен соответствовать ситуации (переговоры, обычный день в офисе).

3. **Базовый гардероб делового мужчины:**

- **Обязательно:** Темно-синий или темно-серый костюм, несколько светлых однотонных рубашек (белая, голубая), классические туфли (оксфорды, дерби) черного или коричневого цвета, качественный ремень в цвет обуви.
- **Недопустимо:** Спортивная обувь с костюмом, рубашки с коротким рукавом под пиджак, слишком яркие или шутливые галстуки.

4. **Этикетные правила аксессуаров (мужчины):** Галстук должен доходить до пряжки ремня, его узел должен быть аккуратным. Запонки уместны на рубашках с двойной манжетой. Ремень и обувь должны совпадать по цвету. Носки должны быть достаточно длинными, чтобы не открывать голень, и подбираться в тон брюк или обуви.

5. **Принципы делового стиля для женщин:**
 - **Сдержанность:** Избегание излишне откровенных, ярких и обтягивающих вещей.
 - **Элегантность:** Классические силуэты, качественные ткани.
 - **Комфорт:** Одежда не должна сковывать движения.
 - **Уместность:** Соответствие дресс-коду компании и ситуации.
6. **Базовый гардероб деловой женщины:** Деловой костюм (брючный или с юбкой), платье-футляр, несколько блузок нейтральных цветов, классические брюки, юбка-карандаш, туфли-лодочки на невысоком каблуке. Особое внимание — качеству ткани и крою.
7. **Этикетные нормы для женщин:** Длина юбки/платья — в районе колена (не выше 5-7 см). Вырез — неглубокий. Ткани — непрозрачные. Цвета и принты — сдержанные. Яркие цвета допустимы в аксессуарах.
8. **Адаптация стиля к ситуации:**
 - **Переговоры:** Строгий деловой костюм (Business Formal).
 - **Офис каждый день:** Может быть допустим Business Casual (брюки/юбка + блуза/джемпер).
 - **Конференция:** Элегантный, но комфортный наряд.
 - **Неформальная встреча:** Более свободный стиль, но в рамках деловой эстетики.
9. **"Business Casual":** Это стиль, менее формальный, чем классический костюм. Для мужчин — брюки (не джинсы) + рубашка (можно без галстука) + пиджак или кардиган. Для женщин — брюки/юбка + блузка/трикотаж. Границы: недопустимы футболки с принтами, шорты, спортивная одежда. Рискован, если вы не уверены в дресс-коде компании или идете на важную встречу.
10. **Индивидуальный стиль в рамках норм:** Проявляется в выборе качественных аксессуаров (часы, платок, сумка), в интересных, но не кричащих сочетаниях цветов, в выборе тканей и фактур. Грань проходит там, где самовыражение начинает противоречить принципам уместности и сдержанности.
11. **Аккуратность и опрятность:** Это базовое требование, так как неряшлисть воспринимается как неуважение к окружающим и к своей работе. Это сигнал: "Мне все равно, что вы обо мне думаете".
12. **Влияние на доверие:** Внешний вид формирует первое впечатление. Человек в строгом, аккуратном деловом костюме подсознательно воспринимается как более компетентный, надежный и успешный, чем человек в неопрятной или неуместной одежде.
13. **Гигиена и парфюмерия:** Обязательны ухоженные руки, волосы и чистота тела. Парфюм должен быть легким, едва уловимым. Сильный запах в замкнутом пространстве офиса — нарушение этикета и личных границ коллег.
14. **Культурные и религиозные особенности:** Необходимо проявлять уважение. Например, в мусульманских странах требования к женской одежде более строгие (длинные

рукава, закрытое декольте). Допустимо ношение религиозных атрибутов (хиджаб, кипа), если это не противоречит политике безопасности компании.

15. **Деловой стиль в творческих или ИТ-индустриях:** Он более свободный, часто допускаются джинсы и футболки. Однако основные этикетные принципы сохраняются: одежда должна быть чистой, опрятной и уместной. На встречу с крупным клиентом даже ИТ-специалист наденет что-то более формальное.

16. **Ошибки, воспринимаемые как неуважение:** Неопрятность, слишком откровенная или вызывающая одежда, спортивный стиль в офисе, одежда не по размеру, неуместные аксессуары.

17. **Отношение руководителя к стилю подчиненных:** Руководитель должен сам быть примером. Коррекция нарушений должна быть тактичной, проводиться наедине, с отсылкой к корпоративному дресс-коду, а не к личному вкусу.

18. **Важность соблюдения дресс-кода:** Это демонстрация лояльности компании и уважения к ее культуре. Это показывает, что вы — часть команды.

19. **Деловой стиль в эпоху удаленной работы:** Появилось понятие "waist-up dressing" (одеваться прилично выше пояса). Новые нюансы: важно следить за фоном во время видеозвонка, он тоже часть вашего имиджа. Даже дома на рабочем звонке следует выглядеть опрятно и профессионально.

20. **Внешний облик и статус:** Одежда — один из способов сигнализировать о статусе (например, более дорогие костюмы и аксессуары у топ-менеджеров). Подчеркивать это специально не нужно, но естественные различия в деловом гардеробе, связанные с должностью и доходом, являются частью деловой культуры.

Тема 9: Этикетная деловая атрибутика

1. **Роль визитной карточки:** Помимо обмена контактами, визитка — это элемент имиджа, неверbalное сообщение о статусе и уровне компании. Процесс обмена визитками — это ритуал, демонстрирующий взаимное уважение.

2. **Виды визитных карточек:**

- **Корпоративная:** Содержит название компании, логотип, контакты и имя/должность сотрудника. Используется для деловых контактов.
- **Представительская:** Похожа на корпоративную, но без указания имени, используется для общих контактов компании.
- **Личная:** Содержит только имя и личные контакты, используется для неформального общения.

3. **Правила оформления визитки:** Стандартный размер (обычно 90x50 мм), качественная плотная бумага, читаемый шрифт. Информация: ФИО, должность, название компании, адрес, рабочий телефон, e-mail, сайт. Логотип должен быть четким.

4. **Правила вручения визитки:** Вручают во время знакомства. Младший по статусу вручает первым. Вручать следует правой рукой, повернув карточку так, чтобы партнер мог сразу прочитать текст. При вручении произносят свое имя. Невежливо вручать мятую или грязную карточку.

5. **Правила получения визитки:** Принимать следует правой рукой, с благодарностью. Необходимо уделить карточке несколько секунд внимания — прочитать имя и должность. Это знак уважения. После получения карточку кладут в визитницу или на стол перед собой во время переговоров.

6. **Нормы использования визиток:** Делать пометки на визитке в присутствии ее владельца — грубое нарушение этикета. Передавать визитку третьему лицу можно только с согласия ее владельца.

7. **Цифровые визитки:** Они удобны, но не заменяют полностью традиционные. Обмен физическими карточками — важный ритуал, особенно в консервативных и азиатских культурах. Этикетный нюанс: перед отправкой цифровой визитки следует спросить разрешения.

8. **Принципы этикета делового подарка:** Уместность, своевременность, соответствие статусу, отсутствие личного подтекста. Подарок не должен выглядеть как взятка.

9. **Выбор подарка:** Партнеру/клиенту — качественная канцелярия, книги по профессии, сувениры с логотипом компании, подарочные сертификаты. Коллеге — в зависимости от отношений, но в рамках деловой этики. Категорически не дарить: предметы личной гигиены, одежду, парфюмерию, подарки с религиозным или интимным подтекстом.

10. **Правила вручения подарка:** Вручают в конце встречи, с короткими добрыми пожеланиями. Обычно вручают лично, без свидетелей, если это не коллективный подарок. Упаковка важна.

11. **Поведение при получении подарка:** Поблагодарить. Вскрывать ли сразу — зависит от ситуации. Если подарок вручен лично, лучше вскрыть и еще раз поблагодарить. Если на официальном приеме — можно вскрыть позже.

12. **Подарки в межкультурной коммуникации:** Критически важно знать традиции. Например, в Китае не дарят часы (ассоциация с похоронами) и подарки в белой упаковке. Подарок могут из вежливости несколько раз отклонить, прежде чем принять.

13. **Стоимость делового подарка:** Подарок не должен быть слишком дешевым (это неуважение) или слишком дорогим (это обязывает и может быть расценено как взятка). Во многих компаниях есть официальные лимиты на стоимость подарков.

14. **Рабочее место как атрибутика:** Порядок на рабочем столе отражает организованность и профессионализм сотрудника. Рабочее место — это "лицо" сотрудника и часть имиджа компании, особенно если оно доступно для обозрения клиентам.

15. **Требования к организации служебного помещения:** Помещение должно быть чистым, хорошо освещенным, с удобной навигацией. Зона ресепшена должна быть гостеприимной, переговорные — оснащены всем необходимым и обеспечивать конфиденциальность.

16. **Стиль офисного дизайна и этикет:**

- **Классический (кабинеты):** предполагает более формальное общение, соблюдение субординации.

- **Open space:** требует от сотрудников особого внимания к этикету — не шуметь, не вести громких личных разговоров, уважать чужое пространство.

17. **Правила в open space:** Говорить по телефону в специальных зонах, слушать музыку в наушниках, не есть на рабочем месте пахучую еду, поддерживать чистоту на своем столе и в общих зонах (кухня).

18. **Демонстрация наград в кабинете:** Уместно демонстрировать профессиональные награды, дипломы, сертификаты. Это подчеркивает компетентность. Неуместно выставлять слишком много личных фотографий и безделушек, это создает нерабочую атмосферу.

19. **Чистота и порядок:** Это базовое требование, проявление уважения к себе, коллегам и посетителям. Беспорядок создает впечатление хаоса и непрофессионализма в компании.

20. **Корпоративная символика в офисе:** Используется для укрепления корпоративного духа и создания целостного имиджа компании. Флаги, логотипы, фирменные цвета должны использоваться стильно и уместно, не перегружая пространство.

Тема 10: Этикет проведения деловых приемов

1. **Цель деловых приемов и роль этикета:** Цель — установление и поддержание контактов, сбор информации, формирование имиджа компании в неформальной обстановке. Этикет помогает достичь этой цели, создавая комфортную и предсказуемую среду, где все участники чувствуют себя уверенно.

2. Виды деловых приемов:

- **Дневные:** Бокал шампанского, ланч. Более короткие и деловые.
- **Вечерние:** Коктейль, фуршет, обед, ужин. Более продолжительные и торжественные.
- **Неформальные:** Барбекю.

Они отличаются временем, форматом (стоя/сидя), меню и требованиями к одежде.

3. Характеристики "Коктейля" / "Фуршета":

- **Время:** Обычно 17:00-19:00 или 18:00-20:00.
- **Продолжительность:** 2 часа.
- **Формат:** Гости едят и пьют стоя, свободно перемещаясь по залу.
- **Меню:** Холодные и горячие закуски, которые можно есть без ножа и вилки.
- **Форма одежды:** Деловой костюм или платье для коктейля.

4. Характеристики "Обеда" / "Ужина":

- **Время:** Ланч (12:00-15:00), Ужин (после 19:00).
- **Продолжительность:** 2-3 часа.
- **Формат:** Гости сидят за накрытыми столами, подача блюд по меню.
- **Форма одежды:** Более строгая, для ужина часто требуется вечерний наряд (Black Tie).

5. **Правила приглашения:** Приглашение (письменное) отправляется за 2-3 недели. В нем указывается вид приема, время, место, форма одежды и RSVP (просьба ответить). Реагировать на приглашение нужно в течение 2-3 дней.

6. **Поведение по прибытии:** Приходить следует вовремя (на коктейль можно опоздать на 15 мин, на ужин — недопустимо). Нужно зарегистрироваться, поприветствовать хозяев приема и затем влиться в одну из групп гостей.

7. **Светская беседа (small talk):** Темы: путешествия, хобби, спорт, искусство, погода, новости культуры. Табуированные темы: политика, религия, здоровье, доходы, личная жизнь. Цель — не глубокая дискуссия, а установление контакта.

8. **Циркуляция гостей на фуршете:** Не стоит стоять все время с одной группой. Чтобы вежливо сменить собеседников, нужно дождаться паузы в разговоре и сказать: "Прошу прощения, я должен поприветствовать еще одного человека" или "Было очень приятно пообщаться".

9. **Употребление еды и напитков стоя:** Не следует накладывать полную тарелку. Бокал держат в левой руке, чтобы правая была свободна для рукопожатий. Есть и пить нужно аккуратно, небольшими порциями.

10. **Правила рассадки за столом:** Самые почетные места — справа и слева от хозяина приема. Мужчин и женщин, а также соотечественников и иностранцев, стараются чередовать. Карточки-места указывают ваше место, менять его нельзя.

11. **Этикет за столом:** Салфетку кладут на колени. Пользоваться приборами начинают с тех, что лежат дальше от тарелки. Бокал для воды — самый большой, стоит прямо за ножом. Нельзя класть локти на стол.

12. **Специфические столовые нормы:** Хлеб берут рукой и отламывают маленькие кусочки. Суп едят, черпая ложкой от себя. Если что-то уронили, не следует поднимать самому — нужно подзывать официанта.

13. **Культурные особенности столового этикета:** В Азии едят палочками. В мусульманских странах не принято пить алкоголь и есть левой рукой. Важно проявлять уважение и, если не уверены, наблюдать за хозяевами приема.

14. **Беседа за столом:** Разговаривают в основном с ближайшими соседями справа и слева. Говорить нужно негромко. Неприлично говорить с набитым ртом.

15. **Мобильный телефон на приеме:** Телефон должен быть переведен в беззвучный режим. Пользоваться им за столом или во время разговора — грубое нарушение этикета. Если звонок экстренный, нужно извиниться и выйти из зала.

16. **Как завершить разговор:** "Было очень приятно познакомиться/пообщаться. Надеюсь, еще увидимся". "Извините, мне нужно идти".

17. **Правила ухода с приема:** С фуршета можно уйти в любое время, не прощаясь со всеми, но обязательно попрощавшись с хозяевами. С ужина уходят только после его официального завершения.

18. **Обязанности хозяев:** Встречать гостей у входа, знакомить их друг с другом, следить, чтобы никому не было скучно, произносить приветственную речь, провожать гостей.

19. **Распространенные ошибки гостей:** Опоздание на ужин, злоупотребление алкоголем, слишком громкий разговор, обсуждение деловых вопросов без согласия собеседника, уход не попрощавшись.

20. **Послеприемное общение:** В течение 2-3 дней после приема принято направлять хозяевам благодарственное письмо (e-mail или бумажное) с выражением благодарности за приглашение.

Тема 11: Деловой этикет пользования современными средствами связи

1. **Трансформация делового этикета:** Неизменным остается принцип уважения к собеседнику и его времени. Меняются формы его проявления: появляются новые правила для почты, мессенджеров, видеозвонков.

2. Этические принципы телефонного общения:

- **Уважение времени:** Звонить только в рабочее время, кратко и по делу.
- **Четкость:** Готовиться к звонку, ясно формулировать цель.
- **Конфиденциальность:** Не обсуждать конфиденциальные вопросы в общественных местах.

3. **Алгоритм входящего звонка:** Приветствие ("Добрый день"), представление компании и себя ("Компания X, Мария, слушаю вас"), решение вопроса, вежливое завершение разговора ("Спасибо за звонок, всего доброго!").

4. **Алгоритм исходящего звонка:** Подготовиться (сформулировать цель), поздороваться и представиться ("Добрый день, это Иван из компании Y"), спросить, удобно ли говорить, изложить суть вопроса, поблагодарить и попрощаться.

5. **Требования к телефонным переговорам:** Обязательная подготовка (цели, аргументы), эмоциональный самоконтроль, фиксация ключевых договоренностей (лучше продублировать их письмом), четкое завершение с подведением итогов.

6. **Общение с автоответчиком:** Говорить четко, обязательно назвать свое имя, компанию, причину звонка и оставить контактный телефон. Сообщение должно быть кратким и информативным.

7. **Использование мобильного телефона:** В офисе ставить на беззвучный режим. Не разговаривать громко в open space. В транспорте и общественных местах говорить тихо и коротко или перейти на переписку. Мелодия звонка должна быть нейтральной.

8. **Недопустимые ситуации для разговора:** На совещании, на деловой встрече, в театре, в библиотеке, во время личной беседы с кем-то. Это проявление крайнего неуважения к окружающим.

9. **Использование мессенджеров:** Уместно для быстрых, несрочных вопросов, обмена файлами. Неуместно для решения сложных, конфликтных вопросов и для сообщений в нерабочее время (если это не оговорено). Перед звонком в мессенджере принято сначала написать и спросить разрешения.

10. Правила деловой переписки по e-mail:

- **Тема:** Обязательна, должна отражать суть письма.
- **Приветствие:** "Уважаемый Иван Иванович!", "Добрый день, коллеги!".

- **Структура:** Краткое вступление, основная часть, заключение.
- **Тон:** Вежливый, нейтральный.
- **Подпись:** Должна содержать имя, должность, компанию, контакты.
- **Вложения:** Называть файлы понятно, упоминать о них в теле письма.

11. **Важность поля "Тема":** Это проявление уважения к времени получателя.

Четкая тема позволяет быстро понять суть письма, оценить его срочность и легко найти его в почте позже.

12. **Использование "Копия" (CC) и "Скрытая копия" (BCC):**

- **CC:** Ставить тех, кто должен быть в курсе, но от кого не требуется прямого ответа.
- **BCC:** Использовать для массовых рассылок, чтобы скрыть адреса получателей друг от друга. Неэтично использовать BCC для "тайного" контроля за перепиской коллег.

13. **Нормы ответа на письма:** Отвечать принято в течение 24 часов. Если на подготовку ответа нужно время, следует написать промежуточное письмо: "Письмо получил, отвечу до [дата]".

14. **Пересылка (forward) писем:** Пересылать письмо можно только в том случае, если оно не содержит конфиденциальной информации. Пересылку личной переписки без согласия автора — грубое нарушение этикета.

15. **Правила общения в корпоративных чатах:** Придерживаться темы чата, не флудить, не отправлять сообщения в нерабочее время, не выяснять личные отношения. Общие чаты — для рабочих вопросов.

16. **Этикет общения с клиентом в Интернете:** Требует еще большей корректности и скорости реакции. Ответ должен быть быстрым, грамотным. В публичном пространстве (соцсети) нельзя вступать в пререкания, любой негатив нужно уводить в личные сообщения.

17. **Этикет в профессиональных соцсетях (LinkedIn):** Профиль должен быть деловым. Публиковать следует профессиональный контент, избегать политических, религиозных и слишком личных постов.

18. **Конфиденциальность:** Является краеугольным камнем, потому что современные средства связи позволяют легко и быстро распространить любую информацию. Утечка конфиденциальных данных через почту или мессенджер может нанести огромный ущерб репутации и финансам компании.

19. **Общение при плохой связи:** Если связь прервалась, перезванивает тот, кто был инициатором звонка. Если звук плохой, нужно вежливо сообщить об этом и предложить перезоннить или перейти в мессенджер.

20. **Новые этические дилеммы:**

- **Запись звонков/видеовстреч:** Этично ли записывать разговор без предупреждения? (Ответ: нет).
- **Deepfake:** Как проверять подлинность собеседника в видеокоммуникации?

- **ИИ в коммуникации:** Этично ли использовать ИИ для написания писем, не уведомляя об этом собеседника?
- **Цифровой надзор:** Где грань между контролем за работой сотрудников и вторжением в их частную жизнь?

5.3 ОТВЕТЫ НА ЗАДАНИЯ К ДИСКУССИИ

Тема 1: Этика как наука и явление духовной культуры

1. Тема: "Цель оправдывает средства": Универсальный принцип макиавеллизма или опасное заблуждение? Рассмотрите на примерах из политики, бизнеса, социальной работы.

- **Варианты развития:** Обсуждение условий, когда средства могут быть оправданы экстремальной целью (спасение жизней) vs. абсолютная неприемлемость аморальных средств. Анализ "скользкого склона". Может ли благая цель быть достигнута только аморальными средствами? Роль интенций vs. результатов.

2. Тема: Существуют ли действительно универсальные общечеловеческие ценности? Или мораль всегда относительна к культуре? (Культурный релятивизм vs. Универсализм).

- **Варианты развития:** Поиск примеров базовых ценностей (запрет убийства невиновных, забота о детях) в разных культурах vs. примеры радикальных различий (отношение к эвтаназии, абортам, правам женщин). Проблема морального империализма. Значение диалога культур для выработки общечеловеческих норм.

3. Тема: Биоэтика: Где проходит граница допустимого вмешательства в природу человека? (Генная инженерия эмбрионов, клонирование, нейроусиление).

- **Варианты развития:** Баланс между потенциальной пользой (лечение болезней) и рисками (непредсказуемые последствия, евгеника, социальное неравенство). Понятие "естественного" и его моральный статус. Кто должен устанавливать эти границы (ученые, общество, государство)?

4. Тема: Экологическая этика: Является ли природа лишь ресурсом для человека, или она обладает собственной ценностью и правами? Антропоцентризм vs. Биоцентризм/Экоцентризм.

- **Варианты развития:** Права животных vs. права человека. Концепция устойчивого развития как компромисс? Моральная ответственность перед будущими поколениями. Экономика vs. Экология: неразрешимый конфликт?

5. Тема: Деловая этика в эпоху глобализации: Можно ли быть этичным в неэтичной среде? (Проблема коррупции, недобросовестной конкуренции).

- **Варианты развития:** Стратегии выживания этичного бизнеса в коррумпированной системе. Понятие "этического лидерства". Роль личной ответственности vs. Системные ограничения. Цена этичного поведения (потеря конкурентоспособности).

6. Тема: Свобода воли vs. Детерминизм: Если наши действия предопределены (генами, средой, обстоятельствами), несем ли мы моральную ответственность?

- **Варианты развития:** Значение понятий "свобода выбора" и "ответственность" в условиях научного детерминизма. Является ли моральная

ответственность социальным конструктом? Практические последствия для права и этики (наказание, реабилитация).

7. **Тема:** Этика и технологии: Ответственны ли создатели технологий за ее возможное злонамеренное использование? (Социальные сети, ИИ, оружие).

○ **Варианты развития:** Концепция "двойного назначения". Где проходит грань между изобретательностью и безответственностью? Роль регулирования и этических кодексов в ИТ. Моральная слепота технократов.

8. **Тема:** "Ложь во спасение": Всегда ли недопустима? Рассмотрите в контексте медицины (диагноз), социальной работы, журналистики.

○ **Варианты развития:** Разграничение "лжи" и "умолчания". Критерии "спасения" (физическое/психическое здоровье, предотвращение вреда). Доверие как фундаментальная ценность и последствия его подрыва. Патернализм vs. Автономия личности.

9. **Тема:** Мораль и закон: Всегда ли законное является моральным, а моральное – законным? Гражданское неповиновение как этическая проблема.

○ **Варианты развития:** Примеры аморальных законов (расистские, тоталитарные) и законов, ограничивающих моральные поступки (помощь нелегальным мигрантам). Условия оправданности гражданского неповиновения (ненасилие, публичность, готовность к наказанию). Роль морали в развитии права.

10. **Тема:** Является ли моральный прогресс человечества иллюзией? Сравните современные нравственные проблемы с историческими.

○ **Варианты развития:** Достижения (отмена рабства, права человека) vs. Новые вызовы (экологический кризис, ядерная угроза, цифровые риски). Изменение форм насилия и несправедливости. Понятие "прогресса" в морали. Цикличность истории?

Тема 2: Предмет профессиональной этики

1. **Тема:** Профессиональная этика – это защита клиента/общества или "клубная солидарность" профессионалов?

2. **Тема:** Должен ли профессионал (врач, юрист, соцработник) всегда ставить интересы клиента выше своих собственных? Где границы самопожертвования?

3. **Тема:** Универсальна ли профессиональная этика? Должен ли врач в России следовать тем же нормам, что и врач в США или Саудовской Аравии?

4. **Тема:** Конфликт профессионального долга и личной морали: Обязан ли адвокат защищать виновного? Должен ли журналист разглашать источник, если это предотвратит преступление?

5. **Тема:** Профессиональная мораль vs. Корпоративная лояльность: Что важнее для сотрудника, если приказ начальства противоречит профессиональным стандартам?

6. **Тема:** Эволюция профессиональной этики: Как новые технологии (ИИ, big data) меняют традиционные профессиональные нормы и создают новые этические дилеммы?

7. **Тема:** Является ли "профессионализм" этической категорией? Или это лишь компетентность?

8. Тема: Должны ли представители "непрестижных" профессий (уборщик, продавец) иметь свою профессиональную этику, и чем она отличается?

9. Тема: Профессиональная этика в творческих профессиях (дизайнер, художник, писатель): Существуют ли границы свободы самовыражения? Ответственность перед обществом.

10. Тема: Может ли профессиональная этика стать инструментом несправедливости? (Исторические примеры: юристы при тоталитарных режимах, врачи в концлагерях).

Тема 3: Принципы и нормы профессиональной этики

1. Тема: Профессиональный долг vs. Личное счастье: Где грань между самоотверженностью и саморазрушением? (На примере врачей, спасателей, соцработников).

• **Варианты развития:** Понятие разумных пределов профессиональной отдачи. Право профессионала на личную жизнь и отдых. Роль организаций в профилактике выгорания. Этично ли требовать сверхурочной работы как нормы?

2. Тема: Профессиональная честь и достоинство: Можно ли их сохранить, работая в сомнительной компании или на аморального клиента?

• **Варианты развития:** Влияние окружения на репутацию. Возможность "очищения" репутации через профессионализм и этичное поведение внутри системы. Выбор работодателя как моральный акт. Понятие "незапятнанной репутации".

3. Тема: Совесть как внутренний регулятор: Достаточно ли полагаться на совесть профессионала, или нужны жесткие внешние кодексы и контроль?

• **Варианты развития:** Сильные и слабые стороны совести (субъективность, ситуативность). Роль кодексов в формировании профессионального сознания. Необходимость санкций за нарушение норм. Баланс доверия и контроля.

4. Тема: Этические кодексы: Красивая декларация или рабочий инструмент? Почему кодексы часто нарушаются?

• **Варианты развития:** Анализ причин (нереалистичность, отсутствие механизмов контроля и применения, конфликт с прибылью/эффективностью). Как сделать кодексы живыми? Роль обучения и корпоративной культуры в соблюдении норм.

5. Тема: Конфликт принципов внутри профессиональной этики: Конфиденциальность vs. Предотвращение вреда (врач, психолог, юрист). Как разрешать?

• **Варианты развития:** Анализ конкретных кейсов. Иерархия принципов в профессии. Роль супервизии и этических консультаций. Правовые границы конфиденциальности.

Тема 4: Этика сервисной деятельности

1. Тема: "Клиент всегда прав": Абсолютная истина сервиса или вредный миф, ведущий к абьюзу персонала?

• **Варианты развития:** Анализ границ допустимого поведения клиента. Права и достоинство сотрудника сервиса. Стратегии работы с "токсичными" клиентами без ущерба для себя и компании. Роль менеджмента в защите персонала.

2. **Тема:** Персонализация сервиса vs. Конфиденциальность данных: Где грань между предупредительностью и вторжением в частную жизнь? (Использование CRM, big data).

- **Варианты развития:** Как использовать данные клиента этично для улучшения сервиса? Что считать "излишней" осведомленностью? Информированное согласие на сбор и использование данных. Риски утечек и манипуляции.

3. **Тема:** Этика обслуживания клиентов с особыми потребностями (инвалидность, ментальные особенности, культурные различия): Формальное соблюдение норм vs. Истинное понимание и эмпатия.

- **Варианты развития:** Важность обучения персонала не только правилам, но и формированию установки. Как избежать патернализма или излишнего акцента на инвалидности? Создание по-настоящему инклюзивной среды сервиса.

4. **Тема:** Обман во благо клиента? Допустима ли "белая ложь" в сервисе (например, о сроках, причинах задержки, наличии товара)?

- **Варианты развития:** Краткосрочная выгода (успокоить клиента) vs. Долгосрочные риски (потеря доверия, репутации). Альтернативы лжи (честность + предложение решения). Этичность умолчания.

Тема 6: Культура речи

1. **Тема:** "Ты" vs. "Вы" в деловом общении: Устаревшая формальность или необходимый знак уважения?

2. **Тема:** Этика комплимента в деловой среде: Грань между приятным вниманием и харассментом.

3. **Тема:** Активное слушание: Техника манипуляции или основа этичного общения?

4. **Тема:** Этика исправления ошибок речи собеседника: Допустимо ли и как это сделать, не унижая человека?

5. **Тема:** Использование профессионального жаргона: Признак компетентности или барьер для понимания?

Тема 7: Невербальный этикет

1. **Тема:** Зрительный контакт: Признак уверенности или агрессия? Культурные различия.

2. **Тема:** Рукопожатие: Универсальный знак или источник неловкости? (Сила, длительность, инициатива, культурные табу).

3. **Тема:** Личное пространство (проксемика) в деловой среде: Нарушение границ или проявление открытости?

4. **Тема:** Жесты: Универсальный язык или источник культурных недоразумений?

5. **Тема:** Невербалика в цифровом общении (видеозвонки): Как адаптировать правила?

Тема 8: Этикет делового стиля

1. **Тема:** Дресс-код: Необходимый инструмент корпоративной культуры или ущемление свободы самовыражения?
2. **Тема:** Татуировки, пирсинг, яркий цвет волос в деловой среде: Табу или допустимая индивидуальность?
3. **Тема:** Гендерные различия в деловом стиле: Устаревшие стереотипы или обоснованные нормы?
4. **Тема:** "Успешный вид": Существует ли объективно? Или это социальный конструкт?
5. **Тема:** Этичность требований к внешнему виду сотрудников "лицом к клиенту": Дискриминация?

Тема 9: Этикетная деловая атрибутика

1. **Тема:** Визитные карточки в цифровую эпоху: Анахронизм или незаменимый инструмент нетворкинга?
2. **Тема:** Этикет деловых подарков: Грань между знаком внимания и взяткой.
3. **Тема:** Рабочее место как отражение личности: Где граница между комфорtnым хаосом и неуважением к коллегам?
4. **Тема:** Корпоративные мероприятия (праздники, тимбилдинги): Обязаловка или возможность?
5. **Тема:** Этикет пользования общими пространствами (кухня, переговорки, туалет).

Методические указания

Дискуссия организуется для открытого выражения своих мыслей, позиций, отношений к обсуждаемой теме. На обсуждение студентов выносятся темы, имеющие проблемный характер, содержащие в себе противоречивые точки зрения, дилеммы, задевающие привычные установки обучающихся. Как правило, перед участниками не стоит задача полностью решить проблему, они ориентированы на возможность рассмотреть ее с разных сторон, собрать как можно больше информации, осмыслить ее, обозначить основные направления развития и решения, согласовать свои точки зрения, научиться конструктивному диалогу.

Условия эффективного проведения дискуссии в общем виде следующие:

- Информированность и подготовленность студентов к дискуссии, свободное владение материалом, привлечение различных источников для аргументации отстаиваемых положений.
- Правильное употребление понятий, используемых в дискуссии, их единообразное понимание.
- Корректность поведения, недопустимость высказываний, задевающих личность оппонента.

- Установление регламента выступления участников.
- Полная включенность группы в дискуссию, участие каждого студента в ней.

При подготовке к дискуссии студент должен изучить данный материал не по одному источнику, а расширить свой кругозор по выбранной теме, из различных источников (научная литература, научные журналы, СМИ, интернет ресурсы, справочники и т.д.). При изучении вопросов необходимо обратиться не только к традиционным материалам, но и учитывать другие точки зрения. Изучение большого количества материала помогает студенту выразить свое мнение, доказать его и дать оценку.

При участии в дискуссии, она не должна превращаться в бесформенные выкрики, и содержать ответы: «согласен» - «не согласен», «хорошо» - «плохо», «я так думаю», «мне так кажется». Данные виды ответов показывают неготовность студента к дискуссии. Студент должен отстаивать свою точку зрения, аргументировать ее, делать выводы, задавать вопросы оппоненту.

5.4 ОТВЕТЫ НА ПРОЕКТ

Темы проектов

- **Проект 1 «Одежда делового человека»**

Вы – менеджер сервисной компании. Руководством перед Вами поставлена задача – представить руководителю рекомендации по разработке дресс-кода для работников Вашей организации.

- **Проект 2 «Мой кабинет»**

Вы назначены руководителем организации. Вас не устраивает стиль кабинета, в котором трудился Ваш предшественник. Разработайте требования к деловому стилю Вашего кабинета для создателей дизайн-проекта.

- **Проект 3 «Мой офис»**

Вы назначены руководителем организации. Вас не устраивает стиль офиса, в котором Вам предстоит трудиться. Разработайте требования к стилю Вашего офиса для создателей дизайн-проекта.

- **Проект 4 «Встречаем гостей»**

Вы – менеджер компании. К Вам в организацию приезжают представители другой компании для проведения деловых переговоров. Разработайте план проведения и организацию деловых приемов при встрече гостей.

- **Проект 5 «Поздравляем с юбилеем»**

Вы – менеджер компании. У одного из Ваших сотрудников юбилей. Ваша задача: организовать поздравительную речь от руководства, продумать и вручить подарок, организовать поздравления коллег.

Результаты проекта могут быть представлены в различной форме: в виде презентации, видеоролика и др.

Методические рекомендации

Групповой проект – учебный проект, выполняемый студентами в рамках тематики, связанной с этикетными вопросами профессиональной деятельности, с целью

продемонстрировать свои достижения в самостоятельном освоении содержания данной области знаний и способность проектировать.

Проект выполняется группой студентов самостоятельно под руководством преподавателя по выбранной теме. Студентам предоставляется право выбора темы проекта вплоть до предложения своей тематики с обоснованием целесообразности ее разработки. На основе выбора учащихся формируются группы для организации проектно-исследовательской деятельности.

5.5 ОТВЕТЫ НА КОНТРОЛЬНУЮ РАБОТУ

Тема 1: Этика как наука и явление духовной культуры

• Вариант 1:

a. **Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: катАлог, квартАл, красИвее, аристокрАтия.

▪ **Ключ:** катАлог, квартАл, красИвее, аристокрАтия.

b. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Цель этики как науки является исследование природы морали.*

▪ **Ключ:**

♣ **Исправлено:** Цель этики как науки — исследование природы морали. (Или: Целью этики как науки является исследование природы морали.)

♣ **Ошибка:** Нарушение синтаксической связи между подлежащим ("Цель") и сказуемым ("является исследование"). Подлежащее выражено существительным, сказуемое должно быть выражено существительным в И.п. или инфинитивом. Здесь же после "является" стоит существительное "исследование" в Р.п. (чего? исследования). Правильно: либо тире между И.п. и И.п., либо "Целью является...".

• Вариант 2:

a. **Задание:** Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах: т[э]нденция, т[э]ст, т[э]мп, диспанс[э]р.

▪ **Ключ:** т[э]нденция, т[э]ст, т[э]мп, диспанс[э]р.

b. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Моральная свобода, наряду с ответственностью, являются ключевой проблемой этики.*

▪ **Ключ:**

♣ **Исправлено:** Моральная свобода, наряду с ответственностью, является ключевой проблемой этики.

♣ **Ошибка:** Нарушение согласования подлежащего и сказуемого. Подлежащее - "Моральная свобода" (ед.ч.). Конструкция "наряду с ответственностью" является дополнением и не влияет на число подлежащего. Сказуемое должно стоять в единственном числе: "является".

Тема 2: Предмет профессиональной этики

- **Вариант 1:**

- Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: дОговор, нАчать, углУбить, отзвалАсь.
 - **Ключ:** дОговор, нАчать, углУбить, отзвалАсь.
- Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Профессиональная мораль и профессиональная этика - это то, что изучает предмет данной дисциплины.*
 - **Ключ:**

♣ **Исправлено:** Профессиональная мораль и профессиональная этика — это то, что составляет предмет данной дисциплины. (Или: Предметом данной дисциплины является изучение профессиональной морали и профессиональной этики.)

♣ **Ошибка:** Тавтология (неоправданное повторение). Слово "изучает" логически не сочетается с подлежащим "мораль и этика" (они не могут "изучать"). Предмет дисциплины изучает что-то, а сам состоит из чего-то или представляет собой что-то.

Тема 3: Принципы и нормы профессиональной этики

- **Вариант 1:**

- Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: дефИс, знАчимость, ходАтайство, созЫв.
 - **Ключ:** дефИс, знАчимость, ходАтайство, созЫв.

- Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Профессиональный долг обязывает специалиста соблюдать нормы, изложенные в кодексах.*
 - **Ключ:**

Грамматических ошибок нет.

• **Примечание:** В исходном документе указано, что задание некорректно, так как предложение уже является правильным.

- **Вариант 2:**

- Задание:** Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах: докум[э]нт, кОклюш, мозайЧный, принУдить.
 - **Ключ:** докум[э]нт, кОклюш, мозайЧный, принУдить.

- Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Основные категории профессиональной этики: это долг, честь, совесть, достоинство.*
 - **Ключ:**

• **Исправлено:** Основные категории профессиональной этики: долг, честь, совесть, достоинство.

- **Ошибка:** Плеоназм (избыточность). Сочетание двоеточия и слова "это" избыточно, так как двоеточие уже вводит перечисление.

Тема 4: Этика сервисной деятельности

- **Вариант 1:**

1. **Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: баловАть, исчЕрпать, крАны (подъемные), намЕрение.

- **Ключ:** баловАТЬ, исчЕрпать, крАНЫ (подъемные), намЕрение.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *При возникновении конфликта с клиентом, работнику сервиса необходимо сохранять спокойствие и пытаться понять его точку зрения.*

- **Ключ:**

- **Исправлено:** При возникновении конфликта с клиентом работнику сервиса необходимо сохранять спокойствие и пытаться понять его точку зрения.

- **Ошибка:** Неверное обособление обстоятельства. Оборот "При возникновении конфликта с клиентом" является предложно-падежной конструкцией, а не деепричастным оборотом, и не требует запятой.

- **Вариант 2:**

1. **Задание:** Проработайте возможные орфографические ошибки в словах: обесп[э]чение, пОртфель, срЕдства (им.п. мн.ч.), шАрфы.

- **Ключ:** обесп[э]чение, пОртфель, срЕдства (им.п. мн.ч.), шАрфы.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Согласно этических норм сервиса, сотрудник должен извиниться перед недовольным клиентом.*

- **Ключ:**

- **Исправлено:** Согласно этическим нормам сервиса, сотрудник должен извиниться перед недовольным клиентом.

- **Ошибка:** Неправильное падежное управление. Предлог "согласно" требует дательного падежа (чему? нормам), а не родительного (чего? норм)

Тема 5: Этика деловых отношений в коллективе

- **Вариант 1:**

1. **Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: договорЁнность, закУпорить, кУхонный, освЕдомиться.

- **Ключ:** договорЁнность, закУпорить, кУхонный, освЕдомиться.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Руководитель, а также его заместители несет ответственность за морально-психологический климат в коллективе.*

- **Ключ:**

- **Исправлено:** Руководитель, а также его заместители несут ответственность за морально-психологический климат в коллективе.
- **Ошибка:** Нарушение согласования подлежащего и сказуемого. Подлежащее составное ("Руководитель и заместители"), сказуемое должно быть во множественном числе ("несут").

- **Вариант 2:**

1. **Задание:** Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах: вероисповЕдание, граждAnство, крем[Э]нь, хозяева.

- **Ключ:** вероисповЕдание, граждAnство, крем[Э]нь, хозяева.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Этика требует, чтобы коллеги уважали и прислушивались к мнению друг друга.*

- **Ключ:**

- **Исправлено:** Этика требует, чтобы коллеги уважали друг друга и прислушивались к мнению друг друга.

- **Ошибка:** Нарушение управления при однородных сказуемых. Глагол "уважали" требует винительного падежа (кого? друг друга), а "прислушивались" — дательного (к чему? к мнению). Нельзя использовать одно дополнение для обоих глаголов.

Тема 6: Культура речи

- **Вариант 1:**

1. **Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: облегчИТЬ, принять, чЕрпать, щАвель.

- **Ключ:** облегчИТЬ, принять, чЕрпать, щАвель.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Согласно правилам речевого этикета, обращаясь к малознакомому человеку, используются вежливые формы "Вы" и по имени-отчеству.*

- **Ключ:**

- **Исправлено:** Согласно правилам речевого этикета, обращаясь к малознакомому человеку, следует использовать вежливые формы "Вы" и обращение по имени-отчеству.

- **Ошибка:** Ошибка в построении предложения с деепричастным оборотом, у которого нет субъекта действия в главной части предложения.

Тема 7: Невербальный этикет

- **Вариант 1:**

1. **Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: бАнты, бралA, взялA, жалюзи.

- **Ключ:** бАнты, бралA, взялA, жалюзи.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *С точки зрения этикета, рукопожатие должно быть крепким, но не причинять боль партнеру, а также длиться около двух-трех секунд.*

- **Ключ:**

• **Исправлено:** С точки зрения этикета, рукопожатие должно быть крепким, но не причинять боль партнеру и длиться около двух-трех секунд.

• **Ошибка:** Нарушение однородности. Союз "а также" присоединяет неоднородные элементы. Однородные сказуемые должны быть связаны союзом "и".

- **Вариант 2:**

1. **Задание:** Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах: джинсОвая, дОгмат, кУхонный, мАркетинг.

- **Ключ:** джинсОвая, дОгмат, кУхонный, мАркетинг.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Закладывать руки за спину или в карманы во время деловой беседы считается признаком неуважения и невнимания.*

- **Ключ:**

• **Исправлено:** Предложение построено правильно.

Грамматических ошибок нет.

• **Примечание:** Задание в исходном документе отмечено как некорректное, так как предложение уже является правильным.

Тема 8: Этикет делового стиля

- **Вариант 1:**

1. **Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: индустрИя, кУхонный, мышлЕние, фенОмен.

- **Ключ:** индустрИя, кУхонный, мышлЕние, фенОмен.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Культура одежды делового мужчины включает в себя не только костюм и галстук, а также обувь, аксессуары и ухоженный внешний вид.*

- **Ключ:**

• **Исправлено:** Культура одежды делового мужчины включает в себя не только костюм и галстук, но и обувь, аксессуары и ухоженный внешний вид.

• **Ошибка:** Неправильное употребление союза. Используется парный союз "не только..., но и...".

Тема 9: Этикетная деловая атрибутика

- **Вариант 1:**

1. **Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: диспансЕр, каталОг, одноврЕменно, ходАтайствовать.

- **Ключ:** диспансер, каталог, одновременно, ходатайствовать.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Визитная карточка, как и подарок, являются важным элементом делового этикета.*

- **Ключ:**

• **Исправлено:** Визитная карточка, как и подарок, является важным элементом делового этикета.

• **Ошибка:** Нарушение согласования подлежащего и сказуемого. Подлежащее "Визитная карточка" (ед. ч.), поэтому сказуемое должно быть в единственном числе ("является").

Тема 10: Этикет проведения деловых приемов

- **Вариант 1:**

1. **Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: граждАнство, договорённость, кУхонный, углУбить.

- **Ключ:** граждАнство, договорённость, кУхонный, углУбить.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Столовый этикет включает правила пользования приборами, салфетками, а также как вести беседу за столом.*

- **Ключ:**

• **Исправлено:** Столовый этикет включает правила пользования приборами, салфетками, а также правила ведения беседы за столом.

• **Ошибка:** Нарушение однородности. Дополнения должны быть выражены одинаково (существительными "правила...").

Тема 11: Деловой этикет пользования современными средствами связи

- **Вариант 1:**

1. **Задание:** Поставьте правильно ударение в словах: вклЮчит, дозвонИтся, средства (им.п. мн.ч.), чЕрпать.

- **Ключ:** вклЮчит, дозвонИтся, средства (им.п. мн.ч.), чЕрпать.

2. **Задание:** Отредактируйте фразу; объясните ошибку в построении предложения: *Базовое правило телефонного общения: назвать свою организацию и должность, а также спросить о цели звонка.*

- **Ключ:**

• **Исправлено:** Базовое правило телефонного общения: назвать свою организацию и должность, а также спросить цель звонка.

• **Ошибка:** Неправильное управление глагола "спросить". Он требует винительного падежа (спросить что? цель), а не предложной конструкции "о цели".

Методические указания

Контрольная работа направлена на проверку умений и навыков по культуре речи, используемой при общении с клиентами. Комплект контрольных заданий включает два вопроса: первый имеет целью выяснить правильность постановки ударения в словах и их произнесения. При подготовке к контрольной работе студенты по соответствующей учебной литературе, рекомендуемой рабочей программой дисциплины, словарям ударений, орфоэпическим и стилистическим словарям изучают правильное произношение наиболее общеупотребительных слов, в которых чаще всего совершаются ошибки.

5.6 ОТВЕТЫ НА КЕЙС-ЗАДАЧИ

Тема 1: Этика как наука и явление духовной культуры

• **Кейс:** Руководитель ИТ-стартапа Анна стоит перед выбором. Крупный инвестор предлагает значительное финансирование, но требует внедрить скрытое отслеживание пользовательских данных (выходящее за рамки согласия) для более точного таргетинга рекламы и быстрого роста прибыли. Без этого финансирования компания, скорее всего, обанкротится через 3 месяца, и 15 человек потеряют работу. Анна понимает, что это нарушает приватность пользователей и этические нормы, но видит в этом единственный шанс спасти компанию и рабочие места.

• **Задание:** Проанализируйте ситуацию с точки зрения предмета и задач этики. Какие основные этические проблемы здесь присутствуют (цель/средства, ответственность, нравственная свобода)? Какое решение, с точки зрения этики как науки о морали, было бы наиболее обоснованным? Обоснуйте.

• **Ключ (Верные ответы и объяснение):**

○ **Этические проблемы:**

■ **Проблема цели и средств:** Цель (спасение компании, сохранение рабочих мест) оправдывает ли использование неэтичных средств (скрытый сбор данных, нарушение приватности)?

■ **Моральная свобода и ответственность:** Анна свободна в выборе, но несет ответственность перед пользователями (за их приватность), сотрудниками (за рабочие места) и инвесторами (за честность). Конфликт ответственостей.

■ **Общечеловеческие нормы:** Нарушается базовый принцип уважения автономии личности и приватности.

■ **Прикладная этика (деловая этика, digital ethics):** Конкретное применение этических принципов в бизнес-контексте и сфере цифровых технологий.

○ **Обоснованное решение с точки зрения этики:** Наиболее этичным решением было бы отказаться от предложения инвестора, несмотря на риск банкротства.

○ **Обоснование:** Этические нормы (уважение автономии, честность, неприкосновенность частной жизни) являются фундаментальными и не должны нарушаться ради сиюминутной выгоды или даже выживания, если это выживание построено на обмане. Использование неэтичных средств дискредитирует саму цель и подрывает доверие – основу любого бизнеса, особенно в ИТ. Анна может искать альтернативных инвесторов, сокращать издержки другим путем или честно сообщить команде о ситуации, ища совместное решение. Этичный бизнес может быть устойчивым в долгосрочной перспективе.

Тема 2: Предмет профессиональной этики

- **Кейс:** Молодой журналист Иван работает в популярном издании. Редактор дает ему задание подготовить сенсационный материал о личной жизни известного политика, используя информацию, полученную хакерским путем (утекшие приватные фото и переписка). Иван понимает, что публикация принесет ему славу и премию, но нарушает профессиональную этику журналиста (неприкосновенность частной жизни, использование нелегально полученных данных). Редактор настаивает, ссылаясь на интересы читателей и рейтинги издания.

- **Задание:** Определите, что является предметом профессиональной этики журналиста в данной ситуации. Какие функции профессиональной морали здесь вступают в конфликт? Какой должна быть его профессиональная позиция?

- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**

- **Предмет профессиональной этики журналиста:** Соотношение профессионального долга (информировать общественность) с моральными нормами (честность, уважение частной жизни, законность методов).

- **Конфликт функций:** Функция регулирования (нормы запрещают такие методы) конфликтует с функцией адаптации (давление редактора, желание выгоды).

- **Профессиональная позиция:** Иван должен отказаться от выполнения задания в данной форме, аргументировав это нарушением этического кодекса журналиста и предложив легальные способы проверки информации, если она имеет общественную значимость.

Тема 3: Принципы и нормы профессиональной этики

- **Кейс:** Врач-терапевт Светлана Петровна узнает, что ее давняя пациентка, одинокая пенсионерка, тяжело больна и, вероятно, скоро умрет. Взрослая дочь пациентки просит врача не сообщать матери правду, опасаясь за ее психическое состояние. Сама пациентка спрашивает: "Доктор, скажите честно, что со мной?".

- **Задание:** Какие основные принципы профессиональной этики врача сталкиваются в этой ситуации? Какое решение должен принять врач?

- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**

- **Сталкивающиеся принципы:** Уважение автономии пациента (право знать правду) против принципа "Не навреди".

- **Ключевой принцип:** Приоритет имеет уважение автономии дееспособного пациента.

- **Решение врача:** Врач обязана сообщить правду пациентке, так как она прямо об этом просит. Делать это нужно максимально тактично, предложив психологическую поддержку. Утаивание информации нарушает права пациентки и подрывает доверие к врачу.

Тема 4: Этика сервисной деятельности

- **Кейс:** В дорогом ресторане официантка Елена обслуживает пару. Гости заказали сложные блюда. Мужчина неловко двинулся и опрокинул свой бокал с красным

вином на белую скатерть и брюки женщины. Он смущен, женщина в шоке. Вина гостя очевидна.

- **Задание:** Какие нормы этики сервиса важны? Какие ошибки нужно избежать? Как должна действовать Елена?

- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**

• **Важные нормы:** Профессионализм, самообладание, эмпатия, тактичность, оперативность, решение проблемы.

• **Ошибки, которых нужно избежать:** Обвинить гостя, показать раздражение, медлить с реакцией.

• **Действия Елены:** Немедленно выразить сожаление ("не волнуйтесь, мы все уладим"), предложить салфетки, быстро вызвать помощь для смены скатерти, предложить услуги химчистки за счет ресторана, предложить компенсацию (бесплатный бокал вина, десерт).

Тема 5: Этика деловых отношений в коллективе

• **Кейс:** Начальник отдела Марк, который дружит с подчиненным Игорем, узнает о серьезном конфликте между ним и другой ценной сотрудницей Анной. Анна обвиняет Игоря в присвоении ее идей. Игорь считает Анну агрессивной. Конфликт мешает работе.

• **Задание:** Как должен поступить руководитель, соблюдая этику? Какие нормы применить? Каких ошибок избежать?

- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**

• **Действия Марка:** Соблюдать нейтралитет, отделив дружбу от работы. Вмешаться немедленно. Поговорить с каждым отдельно и конфиденциально. Организовать совместную встречу в качестве посредника, установив правила (уважение, факты). Сфокусироваться на поведении, а не на личностях, и выработать четкие договоренности.

• **Ошибки, которых избегать:** Игнорировать конфликт, принимать сторону друга, публично разбирать ситуацию.

Тема 6: Культура речи

• **Кейс:** Молодой специалист Дмитрий на встрече с клиентом (мужчина 60 лет) говорит: "Привет, Олег! Рад встрече! Ну что, поехали разбираться с вашей проблемкой?". Он использует жаргон ("фишка", "хайп") и перебивает клиента.

• **Задание:** Какие нормы речевого этикета нарушил Дмитрий? Как ему следовало построить общение?

- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**

• **Нарушения:** Фамильярное обращение ("Привет, Олег", "проблемка"), неуместный жаргон, перебивание собеседника.

• **Как следовало:** Использовать официальное обращение ("Здравствуйте, Олег Иванович!"); деловой, уважительный тон; профессиональную лексику; активно слушать, не перебивая; говорить умеренным темпом.

Тема 7: Невербальный этикет

- **Кейс:** Менеджер Елена на переговорах в Японии крепко пожимает всем руку, смотрит прямо в глаза старшему по должности, активно жестикулирует и похлопывает коллегу по плечу.
- **Задание:** Какие ошибки невербального этикета допустила Елена с учетом культурных особенностей Японии?
- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**
- **Ошибки:** Рукопожатие вместо поклона, прямой зрительный контакт (может считаться вызовом), активная жестикуляция (воспринимается как несдержанность), физический контакт (грубое нарушение личного пространства).
- **Как следовало:** Приветствовать поклоном, избегать рукопожатий (если их не инициируют), соблюдать сдержанный зрительный контакт, минимизировать жесты, избегать прикосновений.

Тема 8: Этикет делового стиля

- **Кейс:** IT-специалист Алина приходит на собеседование в компанию с дресс-кодом "Business Professional" в поношенной футболке, джинсах, кроссовках и с ярко-фиолетовыми волосами.
- **Задание:** Какие нормы делового стиля нарушила Алина? Как ей следовало одеться?
- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**
- **Нарушения:** Игнорирование дресс-кода, неуместность одежды, несоответствие прически консервативным нормам. Внешний вид сигнализировал о неуважении к компании.
- **Как следовало:** Деловой костюм (пиджак и юбка/брюки) или строгое платье нейтрального цвета, закрытые туфли, строгая прическа, минимальный макияж.

Тема 9: Этикетная деловая атрибутика

- **Кейс:** Менеджер Петр достает мятые визитки из заднего кармана, передает их одной рукой. Подарки молча ставит на стол и сразу переходит к делу.
- **Задание:** Какие ошибки в использовании визиток и подарков допустил Петр?
- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**
- **Ошибки:** Неправильное хранение и состояние визиток, передача одной рукой. Вручение подарка без слов и не лично в руки.
- **Как следовало:** Использовать визитницу, вручать чистые визитки двумя руками, глядя в глаза. Вручать подарки лично в руки с краткой устной презентацией ("Разрешите вручить вам небольшой сувенир...").

Тема 10: Этикет проведения деловых приемов

- **Кейс:** На фуршете Ольга вторгается в разговор, держит бокал в правой руке, проверяет телефон, берет сразу несколько канапе и говорит с набитым ртом.

- **Задание:** Какие правила поведения на фуршете нарушила Ольга?
- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**
- **Нарушения:** Вторжение в разговор, бокал в правой руке, использование телефона, неправильный прием пищи (много закусок, разговор с набитым ртом).
- **Как следовало:** Дождаться паузы для вступления в разговор, держать бокал в левой руке, убрать телефон, брать по одной закуске, не говорить во время еды.

Тема 11: Деловой этикет пользования современными средствами связи

- **Кейс:** Алексей отправляет клиенту письмо с темой "Предложение", текстом "Вася, привет! Шлю тебе предложение...", вложением "Предл_Алексея.rar". Затем звонит со словами "Чего молчишь?".
- **Задание:** Перечислите ошибки делового этикета в email и телефонном разговоре.
- **Ключ (Верные ответы и объяснение):**
- **Ошибки:** Неинформационная тема, фамильярное обращение, сленг, некорректный формат и название вложения, давление по телефону.
- **Как следовало:** В письме — информационная тема, официальное обращение, деловой язык, стандартная подпись, файл в PDF. По телефону — представиться, спросить, удобно ли говорить, вежливо уточнить статус предложения.

Методические указания

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов. Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

5.7 ОТВЕТЫ НА ДОКЛАД (СООБЩЕНИЕ)

Темы докладов и сообщений

Тема 1: Этика как наука и явление духовной культуры

1. Этика алгоритмов: Может ли ИИ быть моральным субъектом? (Исследование этики ИИ как нового раздела прикладной этики).
2. "Моральный ландшафт": Возможна ли научная этика? (Критический разбор идей Сэма Харриса о нейронаучных основаниях морали).
3. Этика выживания: Моральные нормы в условиях экстремальных ситуаций (катастрофы, войны).

4. Киберэтика: Новые вызовы для общечеловеческих норм в цифровом пространстве (троллинг, дохинг, приватность).

5. "Этика отмены" (Cancel Culture): Справедливое возмездие или новая форма нетерпимости?

Тема 2: Предмет профессиональной этики

1. Этика "цифрового детокса": Профессиональная ответственность в эпоху постоянной онлайн-доступности.

2. Профессиональная этика блогера/инфлюенсера: Где грань между личным мнением и профессиональной ответственностью?

3. Этика профессий будущего: Какие моральные нормы потребуются операторам дронов, дизайнерам ИИ, криptoаналитикам?

4. Профессиональная лояльность vs. "Стрижка купонов" (Whistleblowing): Где проходит красная линия?

5. Этика удаленной работы: Новые вызовы для профессиональной морали (доверие, контроль, размытие границ).

Тема 3: Принципы и нормы профессиональной этики

1. Может ли профессионализм быть аморальным? (Анализ кейсов: "эффективные" менеджеры нацистской Германии, "успешные" финансовые мошенники).

2. Этические кодексы vs. Корпоративная культура: Что сильнее влияет на реальное поведение?

3. "Честь мундира" в современном мире: Атавизм или актуальный принцип профессиональной этики?

4. Профессиональный долг в условиях морального стресса: Как принимать решения, когда все варианты плохи?

5. Этика "успеха любой ценой": Противоречие между нормами профессии и давлением KPI.

Тема 4: Этика сервисной деятельности

1. Этика обслуживания "сложного" клиента: Стратегии сохранения профессионализма при агрессии и неадекватности.

2. "Человек vs. Алгоритм": Этические аспекты замены живого обслуживания чат-ботами.

3. Этика персональных данных в сервисе: Баланс между персонализацией и приватностью.

4. Этика инклюзивного сервиса: Обслуживание людей с инвалидностью, представителей разных культур.

5. Этика чаевых (типпинга): Обязанность клиента или нарушение трудовых прав?

Тема 5: Этика деловых отношений в коллективе

1. Этика дружбы на работе: Возможна ли? Риски и преимущества.
2. Романтические отношения в коллективе: Этичные и неэтичные сценарии.
3. "Групповое мышление" (Groupthink) как этическая ловушка для коллектива.
4. Этика делегирования: Как эффективно распределить задачи, не перекладывая ответственность?
5. Этика общения в рабочих чатах (WhatsApp, Telegram): Правила, границы, конфликты.

Тема 6: Культура речи

1. Этика эвфемизмов и умолчаний в деловой коммуникации: Манипуляция или вежливость?
2. Инклюзивный язык в деловом общении: Тренд или необходимость?
3. Речевой этикет в мультикультурных командах: Как избежать невольных оскорблений?
4. Этика "голосового" общения (голосовые сообщения) в деловой переписке.
5. Этика публичного выступления: Манипулятивные техники vs. Убеждение на основе фактов.

Тема 7: Невербальный этикет

1. Невербальный этикет в видеоконференциях: Новые правила языка тела перед камерой.
2. Культурные "мины" невербального общения: Жесты, которые могут оскорбить в разных странах.
3. Этика личного пространства (проксемика) в открытых офисах.
4. Невербальные сигналы лжи: Этично ли "читать" собеседника?
5. Этика использования ароматов (парфюмерия) в деловой среде.

Тема 8: Этикет делового стиля

1. "Смарт кэжуал" (Smart Casual): Где грань между уместным и неряшливым?
2. Деловой стиль в креативных индустриях: Как соблюдать этикет, не теряя индивидуальности?
3. Деловой стиль в условиях удаленной работы: Что уместно на видеозвонках?
4. "Фейс-контроль" по внешности: Этично ли отказывать в приеме на работу из-за несоответствия дресс-коду?
5. Деловой стиль для людей с инвалидностью: Функциональность и эстетика.

Тема 9: Этикетная деловая атрибутика

1. Этикет цифровых визиток (QR-коды, LinkedIn): Новые правила обмена контактами.
2. Этика подарков в эпоху антикоррупционных законов: Как не перейти грань?

3. "Офисный фэн-шуй" с точки зрения этикета: Как организация пространства влияет на общение?
4. Этикет использования личных вещей на рабочем месте (фотографии, сувениры).
5. Этика "зеленого" офиса: Атрибутика устойчивости (переработка, экономия ресурсов).

Тема 10: Этикет проведения деловых приемов

1. Этика деловых приемов в онлайн-формате: Правила поведения на Zoom-фуршетах.
2. Этика пищевых ограничений на приемах (аллергии, веганство, религиозные запреты).
3. Этика употребления алкоголя на деловых приемах: Как сказать "нет"?
4. Этика "нетворкинга" на приемах: Как заводить полезные знакомства, не будучи навязчивым?
5. Этика ухода с приема: Как сделать это вовремя и незаметно?

Тема 11: Деловой этикет пользования современными средствами связи

1. Этика "цифрового детокса" в общении: Имеет ли коллега право на "тишину"?
2. Этика использования статусов в мессенджерах ("Онлайн", "Не беспокоить").
3. Этика видеозвонков: Предупреждение, фон, внешний вид, "вторжение" в личное пространство.
4. Этика ответа на негативные отзывы/комментарии в сети от имени компании.
5. Этика "цифрового наследия": Что происходит с рабочими аккаунтами после увольнения сотрудника?

Методические указания

Для подготовки доклада необходимо выбрать интересующую докладчика тему из имеющихся. Подготовка доклада предполагает:

- определение цели доклада;
- подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада;
- составление плана доклада,
- распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

Композиция доклада имеет вступление, основную часть и заключение.

- **Вступление** должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения.

- **Основная часть**, в которой необходимо раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой.

- **Заключение** – чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.