

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б.1.1.1.2 «Профессиональная этика и этикет»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная

курс – 4

семестр – 7

зачетных единиц – нет

часов в неделю – 2

всего часов – 108

в том числе:

лекции – 8

коллоквиум - нет

практические занятия – 8

лабораторные занятия - нет

интерактивные занятия – нет

самостоятельная работа – 92

зачет – 7 семестр

экзамен – нет

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект - нет

1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины «Профессиональная этика и этикет» состоит в подготовке бакалавров, владеющих знаниями о сущности коммуникации в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия и умеющих их использовать в практической деятельности специалистов в сфере социально–культурного сервиса; формирование у студентов умения вести себя в соответствии с существующими нормами должного поведения, добиваться своих профессиональных целей с учётом психологических и иных потребностей партнёров по общению.

Задачами курса являются:

- дать студенту, будущему специалисту в области управления социально-культурным сервисом глубокие и систематические знания о профессиональной этике и этикете, деловом этикете;
- сформировать у студентов представление о содержании, формах и национальных особенностях в области профессиональной коммуникации;
- рассмотреть особенности работы с персоналом и клиентами в организации сервиса;
- научить разбираться в вопросах управленческой этики,
- ознакомить с особенностями этикета взаимоотношений работника сферы сервиса с клиентом;
- рассмотреть этикет деловых переговоров, встреч, телефонных разговоров, ознакомить с особенностями оформления делового письма и визитной карточки
- подготовить выпускников к работе в контактной зоне с потребителем с учетом основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

В соответствии с новым Федеральным образовательным стандартом РФ для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к циклу профессиональных дисциплин базовой части, изучается в 7 семестре 4 курса. Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» предполагает связь с общими и специальными разделами психологии, практическим менеджментом и маркетингом. Курс связан с дисциплинами «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Маркетинг в сервисе». «Управление качеством на предприятиях сервиса». «Маркетинговые стратегии в социально-культурном сервисе». «Методы научных исследований». Полученные знания и умения закрепляются на производственных практиках и преддипломной практике.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

В результате освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями.

ПК-1 – готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

-эволюцию этических учений, проблемы этики бизнеса, проблемы прикладной этики, этики потребления, этику партнерских отношений, этику обслуживания потребителя с целью организации контактной зоны предприятия сервиса;

-основы профессионального этикета при работе с различными категориями потребителей с учетом знания основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.

Уметь:

-умение формировать профессиональные отношения с клиентами сервисных предприятий в контактной зоне предприятия сервиса;

-соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.

Владеть:

-методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности;

-основами профессиональной этики и этикета, навыками этичного взаимоотношения с клиентами

4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ модуля	№ недели	№ темы	Наименование темы	Часы				
				Всего	Лекции	коллективные	Практические	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9
7 семестр								
		1	Этика как наука и явление духовной жизни. Особенности профес-	2	2	-		

			сиональной этики					
		2	История этической мысли.	34	2	-	2	30
		3	Прикладная и профессиональная этика. Предмет профессиональной этики и его социальная сущность. Этика бизнеса.	46	2	-	4	40
		4	Этикет как важная часть культуры, морали, нравственности. Этикет в деятельности работников сферы сервиса	26		-	4	22
						-		
Всего				108	6	-	10	92

5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	1	Этика как наука и явление духовной жизни. Понятие этики, морали, нравственности. Категории Этики. Концепции происхождения этики.	1,2,4,5,8
2	2	2	История этических учений. Этика Античности. Христианская этика. Этика эпохи Возрождения. Этика в Новое время. Этика Нового времени. Протестантизм и его влияние на деловую этику. М. Вебер и его работа «Протестантская этика и «дух капитализма». Этика И. Канта, Гегеля. Этико-философские системы древней Индии, Китая. Этика исламской культуры. Этика и мораль Корана.	1,2,4,5,8
3	2	3	Предмет профессиональной этики и его социальная сущность. Понятие профессиональной этики и ее социальная сущность. Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их	1,2,4,5,11

			особенности. Категории профессиональной этики. Нравственные нормы делового общения людей. Профессионализм как нравственная черта личности.	
			Всего 6 ч.	

6. Содержание коллоквиумов

№ темы	Всего часов	Содержание коллоквиумов
1	2	4
		Не предусмотрено учебным планом.

7. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Задания, вопросы, отрабатываемые на практическом занятии	Учебно-методическое обеспечение
2	2	1	<i>Основные этапы истории этики.</i> Античная этика. Основные характеристики этических учений Сократа, Аристотеля, Эпикура. Этика христианства. Этические концепции Нового времени. (Руссо, Гегель, Кант, Ницше). Принципиальное отличие этики Нового времени от Античной и Христианской этики.	1,2,4,5,8
3	2	2	<i>Категории профессиональной этики:</i> долг, честь, совесть, ответственность. Профессиональная этика работника сферы сервиса. <i>Этические кодексы.</i> Первые этические кодексы. Формы этических кодексов, содержание. Кодекс деловой этики и чести Саратовского предпринимателя. Кодексы деловой этики и чести на предприятиях сферы услуг.	2
3	2	3	<i>Этика бизнеса и деловых отношений.</i> Основные принципы этики бизнеса. Социальная ответственность бизнеса. Этика бизнеса в России до революции 1917 г. (принципы ведения дел в России) и факторы, влияющие на становление этики бизнеса в 1990-е гг. Оценка этических норм и принципов бизнеса в со-	3,11

			временной действительности. Проблема доверия в этике бизнеса. Этика потребления.	
4	2	4	<i>Этикет как важная часть культуры, морали, нравственности.</i> Этикет как социальное явление. Виды этикета: дипломатический, придворный, воинский, общегражданский. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе.	1,2,4,5,6,11,14
4	2	5	<i>Деловой этикет.</i> Основные элементы делового этикета. Этикетные формы устной речи: приветствия, представления и т.д. Этикет телефонных разговоров. Культура делового общения по телефону. Деловая игра: «Телефонные переговоры с клиентами сервисной организации». <i>Этикет в культуре внешности.</i> Деловая игра: «Общение с гостем в отеле», «Общение с гостем на предприятии общественного питания». <i>Этикет письменной речи. Деловая переписка.</i> Классификации деловых писем: по содержанию, по форме. Общие правила оформления официальной корреспонденции. Особенности языка служебных документов. Специальная терминология. Нетерминологическая лексика. Структура делового письма. Рекомендательное письмо, гарантийное письмо, письмо-подтверждение, письмо-запрос, письмо-ответ: оформление, обязательные реквизиты. Особенности написания электронных писем и этическая компонента электронного общения	1,2,4,5,6,11,14
			Всего 10 ч.	

8. Перечень лабораторных работ

№ темы	Всего часов	Наименование лабораторной работы. Вопросы, отрабатываемые на лабораторном занятии
1	2	4
		Не предусмотрено учебным планом.

9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего Часов	Задания, вопросы, для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
2	30	Подготовить доклады по теме эволюция этических учений: 1. Античная этика. 2. Христианская этика. 3. Этика Нового времени. Информационное общество и нравственные проблемы в нем.	1-5,8
3	40	Изучить этику бизнеса и деловых отношений. 1. Основные принципы этики бизнеса. 2. Социальная ответственность бизнеса. 3. Этика бизнеса в России и факторы, влияющие на ее становление. Изучить принципы составления профессиональных кодексов.	3,1,2,4,5,8,11
4	22	Сделать презентации по следующим темам: 1. Одежда делового мужчины и женщины. 2. Мир вещей в этикете, этикетная атрибутика: аксессуары, подарки, визитные карточки и др. 3. Невербальные средства общения в этикете. Пространство в этикете, значение жестов в этикете.	1-6,11, 14
		Всего 92 ч.	

10. Расчетно-графическая работа по дисциплине

Не предусмотрена учебным планом.

11. Курсовая работа

Темы курсовых работ:

Разработка профессионального этического кодекса сервисной организации на примере (название выбранной организации сферы сервиса)

Требования к курсовой работе:

Курсовая работа должна включать в себя следующие разделы

Введение (с обоснованием актуальности выбранной темы, анализом использованной литературы, формулировкой целей и задач, эмпирической базой исследования, объектом исследования, предметом исследования)

Основная часть работы может делиться на главы и параграфы на усмотрение студента.

Примерная структура курсовой работы:

Введение

Глава 1. Профессиональные этические кодексы в РФ.

Глава 2. Этический кодекс выбранной организации (название организации).

Заключение

Список источников и литературы.

Приложения.

В первой главе речь должна пойти о профессиональных кодексах.

Необходимо изучить виды и формы профессиональных кодексов, проанализировать существующие профессиональные этические кодексы сервисных организаций.

В конце главы содержатся выводы.

Во второй главе необходимо разработать этический кодекс для сервисной организации.

Необходимо определить специфику деятельности сервисной организации, дать характеристику изучаемой организации. Конкретные положения кодекса должны регламентировать:

- качество оказания услуги (соответствие цены и качества, квалификация, использование инновационных технологий и т. п.);
- форму оказания услуги (удобство, скорость, соответствие юридическим и моральным законам, индивидуальный подход и т. п.);
- профессиональный и культурный уровень специалиста, оказывающего услугу (компетентность, вежливость, тактичность, корректность, аккуратность и т. п.).

Положения, отражающие данные требования, составляют одну из частей кодекса (специальную). Другие части, которые могут быть включены в кодекс, будут содержать положения, касающиеся деловой активности специалиста вообще: это принятые правила поведения в данной организации, декларация целей и задач фирмы, понимание цивилизованных форм взаимоотношений — внутренних (с коллегами и администрацией) и внешних (с партнерами и потребителями), описание систем поощрений и порицаний, внешний облик специалиста и т. д.

В конце главы содержатся выводы.

В Заключении делаются основные выводы к курсовой работе.

Список источников и литературы оформляется следующим образом:

Вначале эмпирические источники (например, КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И ЧЕСТИ САРАТОВСКОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ с указанием электронного адреса и др.)

Затем в алфавитном порядке учебная, справочная и научная литература.

Объем курсовой работы 25-30 страниц 1,5 интервал.

12. Курсовой проект

Не предусмотрено учебным планом.

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В процессе освоения образовательной программы у обучающегося в ходе изучения дисциплины Б.1.1.12. «Профессиональная этика и этикет»

должны сформироваться компетенции ПК 1 и ПК-9.

Компетенции считаются сформированными на пороговом, продвинутом, превосходном уровне. Оценивается по результатам опросов, участия в семинарских занятиях, подготовки презентаций, написания тестов, курсовой работы, сдачи зачета.

Компетенция **ПК 1** подразумевает – готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса.

Формирование данной компетенции параллельно происходит в рамках учебных дисциплин «Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе», «Бизнесконтроллинг в социально-культурном сервисе», «Управление качеством на предприятиях сервиса». «Маркетинговые стратегии в социально-культурном сервисе», на производственных практиках и преддипломной практике.

Уровни освоения компетенций по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Уровни освоения компетенции ПК-1

Индекс	Формулировка:
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса.

Ступени уровней освоения компетенции	Отличительные признаки
Пороговый	Знает: основные теоретические положения и ключевые концепции всех разделов дисциплины; Умеет: на пороговом уровне формировать профессиональные отношения с клиентами сервисных предприятий в контактной зоне предприятия сервиса Владеет: основами профессиональной этики и этикета
Продвинутый	Знает: основные этапы развития этики как науки, основные проблемы профессиональной и прикладной этики, Умеет: на продвинутом уровне формировать профес-

	сиональные отношения с клиентами сервисных предприятий в контактной зоне предприятия сервиса Владеет: навыками этикета устной и письменной речи с потребителями в контактной зоне предприятия сервиса.
Высокий	Знает: эволюцию этических учений, проблемы этики бизнеса, проблемы прикладной этики, этики потребления, этику партнерских отношений, этику обслуживания потребителя с целью организации контактной зоны предприятия сервиса; Умеет: соблюдать требования профессиональной этики и этикета, формировать на высоком уровне профессиональные отношения с клиентами сервисных предприятий в контактной зоне предприятия сервиса; Владеет: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности

Под компетенцией **ПК-9** понимается способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Формирование данной компетенции параллельно происходит в рамках учебных дисциплин «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Маркетинг в сервисе», «Методы научных исследований».

Уровни освоения компетенции ПК-9

Индекс	Формулировка:
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Ступени уровней освоения компетенции	Отличительные признаки
Пороговый	Знает: основы профессионального этикета; Умеет: соблюдать основные требования профессиональной этики и этикета; Владеет: основными навыками этичного взаимоотношения с клиентами.
Продвинутый	Знает: хорошо профессиональный этикет при работе с различными категориями потребителей с учетом знания основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности. Умеет: на продвинутом уровне соблюдать требования профессиональной этики и этикета;

	Владеет: на продвинутом уровне навыками этичного взаимоотношения с клиентами
Высокий	Знает: основы профессионального этикета при работе с различными категориями потребителей с учетом знания основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; Умеет: на высоком уровне соблюдать требования современной деловой этики и этикета, опираясь на психологические особенности потребителей; Владеет: на высоком уровне навыками этичного поведения с различными категориями потребителями

Компетенции ПК-1 и ПК-9 считаются сформированными в том случае, если студент выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию, написал курсовую работу и сдал зачет по дисциплине.

Шкала оценки сформированности компетенций

<i>Уровни сформированности компетенций</i>	<i>Показатель уровня сформированности компетенций, в %</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Выставляемая оценка</i>
Уровень высокой компетентности	85-100	Отличное усвоение программного материала, логически аргументированное его изложение, владение специальной терминологией, умение применять теорию в практике, способность обосновывать решения и делать аргументированные выводы, ссылаться на литературные источники, активное проявление полученных навыков в рабочей обстановке.	Отлично (зачтено)
Продвинутый уровень компетентности	70-84	Хорошее усвоение программного материала, грамотное его изложение, допущение незначительных неточностей в ответах, правильное применение	Хорошо (зачтено)

		теоретических положений при решении практических вопросов, выполнение текущей работы в семестре, способность делать аргументированные выводы, проявление полученных навыков в рабочей обстановке.	
Базовый уровень компетентности	50-69	Знание основного программного материала, допустимы неточности в ответе на вопрос, недостаточно правильные, путанные формулировки, нарушение логической последовательности в изложении учебного материала, выполнение текущей работы в семестре.	Удовлетворительно (зачтено)
Минимальный уровень компетентности	ниже 49	Неудовлетворительное знание программного материала, неумение четко сформулировать правильные ответы на вопросы итоговой аттестации по дисциплине.	Неудовлетворительно (незачтено)

Вопросы для зачета

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность».
2. Главные категории этики (добро, долг, совесть, честь, достоинство). Афоризмы о добре, долге, совести, чести, достоинстве. Золотое правило нравственности.
3. Основные взгляды на причины возникновения морали. Концепции возникновения морали.
4. Понятие морального выбора, морального конфликта. (Примеры)
5. Этика древней Греции.(на примере взглядов 3 философов на выбор)
6. Этика древней Индии и древнего Китая.
7. Этические учения эпохи средневековья (V-XV вв.).
8. Протестантизм и его влияние на деловую этику.
9. Этические теории Нового времени (на примере взглядов 3 философов, ученых).

10. Возникновение и развитие торговой этики в России, этические нормы деловых отношений в России.
11. Происхождение прикладной этики. Виды прикладной этики.
12. Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики.
13. Профессионально-этические категории, принципы, нормы.
14. Этические кодексы. Формы профессиональных этических кодексов. Функции профессиональных этических кодексов.
15. Кодекс деловой этики и чести саратовского предпринимателя: характеристика содержания.
16. Этика бизнеса. Причины возникновения. Социальная ответственность бизнеса.
17. Проблема доверия в этике бизнеса.
18. Этика взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный.
19. Этика потребления.
20. Этика бизнеса в России. Факторы, влияющие на ее формирование.
21. Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет».
22. Этикет: понятие, история развития, функции.
23. Речевой этикет. Этикетные формулы речи.
24. Этикетное пространство.
25. Этикетная атрибутика: мир вещей в этикете.
26. Этика делового общения по телефону.
27. Этикет деловых приемов и презентаций. Виды. Особенности организации.
28. Порядок и очередность обслуживания гостей. Основные правила подачи блюд и напитков. Требования к сервировке стола и рассадке гостей.
29. Классификации деловых писем: по содержанию, по форме.
30. Общие правила оформления официальной корреспонденции. Структура делового письма. Деловой стиль.
31. Рекомендательное письмо, письмо-подтверждение, письмо-запрос, письмо-претензия, письмо-требование, письмо-приглашение: оформление, обязательные реквизиты.
32. Особенности написания электронных писем и этическая компонента электронного общения.

. Вопросы для экзамена

Не предусмотрены учебным планом

15. Тестовые задания по дисциплине

1. Назовите одну из первых клятв на верность профессии
2. Назовите основные виды профессиональной этики
3. Назовите несколько профессионально-этических категорий
4. Как вы понимаете категорию «профессиональная ответственность»

5. Какая профессионально-этическая категория отражает представление о значимости той или иной профессии для общества и о признании обществом этой значимости.
6. Что такое репутация специалиста?
7. Состояние профессионально-нравственных отношений в коллективе называют.....
8. Что такое этический кодекс?
9. Назовите формы профессионального кодекса
10. Как вы определите форму Морально-этического кодекса студента СГТУ им Гагарина Ю. А.
11. Что значит контролирующий тип профессионального кодекса?
12. Что регламентирует профессиональный кодекс специалиста?
13. Каковы задачи кодекса корпоративной этики?
14. Что значит декларативный вариант кодекса корпоративной этики?
15. Вы менеджер туристической фирмы. К вам пришла женщина, желающая отдохнуть в Греции. У вас есть горящий тур на Мертвое море в Израиль. У женщины явные проблемы с давлением, одышка. Вы знаете, что гипертоникам на Мертвое море ехать противопоказано. Как вы поступите? Почему?

14. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 20%.

Предусмотрены следующие виды занятий:

- 1) академический (традиционный, т. е. для усвоения материала используются наглядные пособия: карты, схемы, таблицы, статистический материал, презентации ,
- 2) интерактивные формы проведения занятий (деловые и ролевые игры (Деловая игра: «Телефонные переговоры с клиентами сервисной организации», Деловая игра «Отработка ситуаций с клиентами сервисных предприятий»), разбор конкретных ситуаций – морально-этических дилемм: (за или против дружбы в бизнесе, быстрый карьерный рост и хорошие отношения в коллективе)).
- 3) учебно-профессиональный подход, подразумевающий выполнение конкретных проектов, связанных с реальной практикой обучения –разработка студентами кодекса деловой этики и чести для сервисного предприятия;
- 4) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

15. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основная литература:

1. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие / С. В. Дусенко. - М. : ИЦ "Академия", 2017. - 224 с. : ил. ; 22 см. - (Высшее профессиональное образование). - Гриф: рек. УМО по образованию в обл. сервиса и туризма
Экземпляры всего: 10
2. Картушина И.Г. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Картушина И.Г.— Электрон. текстовые данные.— Калининград: Российский государственный университет им. Иммануила Канта, 2018. 178 с.
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23874>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления : учеб. пособие / Т. Ю. Анопченко [и др.]. - Ростов н/Д : Феникс, 2016. - 380 с.
Экземпляры всего: 10
4. Красникова, Е. А. Этика и психология профессиональной деятельности : учеб. / Е. А. Красникова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ФОРУМ : Инфра-М, 2007. град: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2016. —176 с.
Экземпляры всего: 10
5. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2016.— 160 с.—
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература:

6. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учеб. пособие / Т. И. Власова. - 2-е изд., стер. - М. : ИЦ "Академия", 2018. - 256 с. ; 22 см.
Экземпляров всего: 15
7. Гусейнов, А. А. Этика [Текст] : учеб. для вузов / А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян. - М. : Гардарики, 2015. - 472 с
Экземпляры всего: 5
8. Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие для вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. 2-е изд. - М. : ИТК "Дашков и К", 2018. - 528 с. ; 21 см. - М. : Юнити, 2005.
Экземпляры всего: 10
9. Культура устной и письменной речи делового человека : справочник : практикум / Н. С. Водина [и др.]. - 14-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2018. - 315 с.

Экземпляры всего: 5

10. Семенов, А. К. Этика менеджмента [Текст] : учеб. пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. - М. : ИТК "Дашков и К", 2017. 272 с.

Экземпляры всего: 10

11. Чеботарева, Е. Г. Бизнес-коммуникации : этика и этикет : учеб. пособие / Е. Г. Чеботарева ; Саратовский гос. техн. ун-т им. Гагарина Ю. А., Ин-т развития бизнеса и стратегий. - Саратов : ИЦ "Наука", 2016. – 282 с.

Экземпляры всего: 6

12. Шеламова, Г. М. Психология и этика профессиональной деятельности : учеб. пособие / Г. М. Шеламова. - М. : ИЦ "Академия", 2018. - 64 с.

Экземпляры всего: 10

13. Этикет бизнеса как элемент стратегии менеджмента предприятия : метод. указания к практ. занятиям для студ. всех спец. всех форм обучения / М-во образования и науки Рос. Федерации (М.), Федер. агентство по образованию (М.), Сарат. гос. техн. ун-т (Саратов). - Саратов : СГТУ, 2016. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM) (Шифр)

Периодические издания.

14. Живая этика и наука

Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1028598>

15. Вестник РГГУ: философия, социология, искусствоведение

Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=669325>

Интернет-ресурсы

16. <http://www.edu.ru/> Российское образование. Федеральный портал.

17. www.sartpp.ru/ Официальный сайт Торгово-промышленной палаты Саратовской области.

16. Материально-техническое обеспечение

Для реализации образовательной деятельности по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» необходимы аудитории со стандартным оснащением для ведения лекционных и практических занятий.

Необходимая площадь аудиторий со стандартным оборудованием для ведения лекционных и практических занятий составляет 40 м² на группу студентов.

Перечень и описание учебных аудиторий:

- 60 м² - оборудована мультимедиа техникой (компьютер, проектор, экран)
- 40 м² - оборудована мультимедиа техникой (компьютер, проектор, экран)

Информационное и учебно-методическое обеспечение:

Информационное и учебно-методическое обеспечение образовательной деятельности по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» включает электронную информационно-образовательную среду СГТУ имени Гагарина Ю.А., электронно-библиотечную систему, электронную библиотеку вуза;

лицензионное программное обеспечение; использование наглядных учебных пособий, множительную и вычислительную технику; компьютерные программы MS Office.

Перечень оборудования информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):

- ноутбук,
- проектор,
- звуковое оборудование,
- экран,
- стационарный компьютер.

Используется лицензионное программное обеспечение MS Office.

Используется подключение к сети Internet с помощью WiFi и сетевого кабеля. Используется ИОС СГТУ, интернет-сайты.