

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ  
Факультет Государственного и муниципального управления  
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

## **Профессиональная этика и этикет**

### **Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов**

(для студентов очной формы обучения  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис)

Новосибирск 2017

**УДК 174(07)**

**ББК 87.75,я7**

**Составитель:** доцент кафедры КП и УП, к. экон. наук , доцент  
А.В.Черепанов

**Рецензенты:** доцент кафедры КП и УП, к. пед. Наук, доцент И.Э. Толстова

**Профессиональная этика и этикет:** методические указания для проведения практических занятий / Новосиб. гос. аграр. ун-т.; сост. А.В. Черепанов -Новосибирск, 2015.-11 с.

Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» составлены на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль Сервис недвижимости).

Методические указания содержат перечень вопросов, подлежащих рассмотрению, список основной и дополнительной литературы. Отражают формируемые компетенции.

Утверждено и рекомендовано к изданию заседанием кафедры КПиУП факультета Государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ протокол № 10 от 10 мая 2017 года

© Новосибирский государственный  
аграрный университет, 2017

## **1. Введение**

Практическое занятие – форма организации обучения, которая направлена на формирование практических умений и навыков и является связующим звеном между самостоятельным теоретическим освоением студентами учебной дисциплины и применением ее положений на практике.

Практические занятия проводятся в целях: выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, выполнении заданий, производстве расчетов, разработке и оформлении документов, практического овладения иностранными языками и компьютерными технологиями. Главным их содержанием является практическая работа каждого студента.

Самостоятельная работа студентов – вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания. К таким заданиям относятся контрольные и курсовые работы, рефераты, эссе, доклады и т.д.

При этом специфика самостоятельной работы студентов заключается в том, чтобы студенты самостоятельно получали новые знания.

### **Требования к уровню освоения учебной дисциплины**

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих общепрофессиональных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

- Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения межличностного и межкультурного взаимодействия **ОК-3**.

- 2. Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями **ПК-8**.

## **2. Цель практических (семинарских) занятий и самостоятельной работы студентов**

Практические занятия направлены на закрепление и расширение знаний, полученных на лекциях.

Практические (семинарские) занятия по курсу «Профессиональная этика и этикет» направлены на практическое углубленное изучение учебной дисциплины, привитие обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.

Цель самостоятельной работы студентов – овладение методами получения новых знаний, приобретение навыков самостоятельного анализа социальных явлений и процессов, усиление научных основ практической деятельности.

### **3. Содержание занятий**

#### **Тема 1. Введение**

##### Вопросы для обсуждения

1. Цели и задачи изучения дисциплины, специфика курса (практико-ориентированный характер, направленность на личностное развитие), методические рекомендации к изучению курса, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы контроля.

2. Предмет этики как науки.
3. Понятие о профессиональной этике.
4. Происхождение профессиональной этики.
5. Сервисная деятельность.
6. Сервис недвижимости.
7. Особенности сервисной деятельности на сельских территориях.

##### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Подготовка к проведению круглого стола
2. Работа с тестовыми вопросами.

#### **Тема 2. История развития деловой этики в России**

##### Вопросы для обсуждения

1. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России.
2. Управленческая (административная) этика в России.
3. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России.
4. Религия и её влияние на этику.
5. Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика.

6. Деловая этика в строительстве и обслуживании объектов недвижимости на селе: исторический аспект.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Подготовка докладов по религиозной этике (этика буддизма, православия, иудаизма, ислама, протестантизма, католичества).

2. Подготовка докладов по теме исторические аспекты развития профессиональной этики.

**Тема 3. Профессиональная этика**

Вопросы для обсуждения

1. Основные принципы профессиональной этики.

2. Профессия и специальность.

3. Профессионализм как нравственная черта этики.

4. Деловая мораль и рыночные отношения.

5. Виды профессиональной этики.

6. Корпоративная социальная ответственность организаций сферы сервиса недвижимости.

7. Кодексы профессиональной этики организаций сервиса недвижимости, обслуживающих промышленные и социальные объекты агропромышленного комплекса России.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Ознакомление с действующими кодексами этики организаций сервиса.

2. Написание эссе.

**Тема 4. Взаимосвязь этики и этикета**

Вопросы для обсуждения

1. Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет».

2. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.

3. Эстетика как категория этики.

4. Взаимосвязь этики и права.

5. Основные этические принципы.

6. Основные этические нормы.

7. Дресс-код в организациях сервиса недвижимости.

8. Особенности этики и этикета в профессиональной сервисной деятельности при обслуживании объектов недвижимости расположенных в сельской местности.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Решение кейс-задач.
2. Ознакомление с требованиями к одежде в профессиональной деятельности ведущих компаний отрасли.

## **Тема 5. Основные элементы делового этикета**

### Вопросы для обсуждения

1. Этика и этикет делового общения.
2. Вербальное и невербальное общение.
3. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация.
4. Визитные карточки.
5. Деловые подарки.
6. Сувениры.
7. Этикет в культуре внешности.
8. Одежда для мужчин.
9. Одежда для женщин.
10. Аксессуары.
11. Салонная одежда.
12. Невербальные средства общения.
13. Кинесические средства.
14. Просодические и экстралингвистические средства.
15. Такесические средства.
16. Проксемические средства общения.
17. Особенности делового этикета в профессиональной деятельности в сфере сервиса недвижимости.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Выполнение практических речевых упражнений и их самостоятельный анализ.
2. Анализ визитных карточек.
3. Анализ речевого поведения индивида.
4. Анализ невербального поведения индивида.

## **Тема 6. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров**

### Вопросы для обсуждения

1. Ведение деловой беседы.
2. Прием делегаций.
3. Визит вежливости.

4. Этика и этикет деловых переговоров.
  5. Подготовка к переговорам.
  6. Начало переговоров.
  7. Техника ведения деловых переговоров.
  8. Культура делового общения по телефону.
  9. Эпистолярный этикет.
  10. Особенности делового общения в профессиональной з
- Вопросы (задания) для самостоятельной работы
1. Написание эссе.
  2. Анализ телефонного разговора с представителем компании.

## **Тема 7. Правила поведения в общественных местах**

### Вопросы для обсуждения

1. Поведение на улице.
2. Поведение в общественном транспорте.
3. Поведение в поезде.
4. Поведение в самолете.
5. Поведение в магазине.
6. Поведение в театре.
7. Поведение в гостинице.
8. Особенности поведения в профессиональной деятельности в сфере сервиса недвижимости.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Подготовка докладов по теме.
2. Решение кейс-задач.

## **Тема 8. Этикет деловых приёмов**

### Вопросы для обсуждения

1. Взаимодействие со стейкхолдерами и роль этикета в этом процессе.
2. Деловые приемы. Их виды.
3. Подготовка и проведение приемов.
4. Рассадка гостей за столом.
5. Характеристика приемов.
6. Правила поведения за столом.
7. Особенности организации и проведения деловых приёмов в профессиональной деятельности в сфере сервиса недвижимости.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Подготовка докладов по теме.
2. Работа с тестовыми вопросами.

## **Тема 9. Особенности межкультурной коммуникации**

### Вопросы для обсуждения

1. Роль межкультурных коммуникаций в деятельности современных организаций сферы сервиса.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания.
4. Североамериканская деловая культура. Соединенные Штаты Америки. Канада.
5. Деловая культура Востока и арабских стран. Япония. Корейская республика (Южная Корея). Китай. Арабские страны.
6. Особенности межкультурных коммуникаций в профессиональной деятельности в сфере сервиса недвижимости.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Подготовка докладов по теме.
2. Подготовка к контрольному тестированию.

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

### **4.1. Список основной литературы**

1. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет [текст]: учебное пособие / С.В. Дусенко, - 3-е изд. – М.: Академия, 2013. – 224 с.
2. Разин, А.В. Этика: учебник / А.В. Разин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 416 с. (ЭБС «Инфра-М»)

### **4.2. Список дополнительной литературы**

1. Егоров, П.А. Этика: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 158 с. . (ЭБС «Инфра-М»)
2. Иванова, И.С. Этика делового общения: учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. (ЭБС «Инфра-М»)



### 4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Официальный сайт Минсельхоза России	<a href="http://www.mcx.ru/">http://www.mcx.ru/</a>
2.	Библиотечно-информационный ресурс «Федеральное собрание образовательных материалов для студентов» на 210 DVD-ROM дисках по договору от 05.10.2010 № ВБ 163003910338966-Д, от 01.12.2010 № ВБ 163003910338966-Л, срок действия: бессрочно. Кол-во ключей не ограничено.	
3.	Библиотечно-информационный сервис Проекта МАРС (межрегион. аналит. роспись статей) Некоммерческого партнерства Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) по договору от 25.10.2014 № 20-10-14/2014 М, действует до 25.10.2015	<a href="http://www.arbicon.ru">www.arbicon.ru</a> .
4.	Электронно-библиотечная система издательства «Инфра-М»( <a href="http://znanium.com">znanium.com</a> ) (Свидетельство о гос. регистрации БД от 15.12.2011 № 2010620724, контракт от 14.04.2014 № К-2014/47, срок действия до 15.04.2015 г.	<a href="http://www.znaniy.com">www.znaniy.com</a>
5.	Научная электронная библиотека eLibrary.ru (лицензионное соглашение от 10.09.2012 № 7541 бессрочно, количество ключей не ограничено)	
6.	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» по договору от 01.09.2010 № 094/РДД	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
7.	Университетская информационная система России (УИС РОССИЯ, зарегистрирована 13.10.2011)	адрес сайта <a href="http://www.uirussia.msu.ru">http://www.uirussia.msu.ru</a> ,
8.	Электронно-библиотечная система НГАУ ( Свид. о регистрации программы для ЭВМ 12.11.2012 № 2012660166; Свид. о регистрации средства массовой информации от 09.02.2011 Эл №ФС77-4385; Свид. о гос. регистрации базы данных от 05.04.2013 № 2013620481),	<a href="http://nsau.edu.ru/library/ebooks/e-lib-sys-nsau/">http://nsau.edu.ru/library/ebooks/e-lib-sys-nsau/</a> .
9.	Электронная библиотека «Рукопт» (Лицензиат ОАО «Центральный коллектор библиотек «БИБКОМ». Лицензионный договор от 10.06.2013 № 1351/БИБ-121	<a href="http://www.rucont.ru">http://www.rucont.ru</a>

10.	Электронно-библиотечная система «Айбукс», договор от 21.02.21013 №21/02-13-1Л,	<a href="http://ibooks.ru/">http://ibooks.ru/</a>
-----	---	---

#### **4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) и самостоятельной работы**

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов для всех форм обучения по направлениям подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; 38.03.03 Управление персоналом; 43.03.01 Сервис; 38.04.04 Государственное и муниципальное управление; 38.04.03 Управление персоналом / Сост. И.Э. Толстова, О.С. Ковалёва, О.Г. Антошкина.-3-е изд.- Новосибирск: НГАУ, 2017. - 24 с.

Составитель:

Черепанов Аркадий Владимирович

Методические указания для проведения практических занятий  
самостоятельной работы студентов

(для студентов очного отделения

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

(профиль Сервис недвижимости) )

Объем 0,39 уч.-изд.л.

Новосибирский государственный аграрный университет

630039, Новосибирск, ул. Добролюбова, 160