



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

ГУМАНИТАРНО – ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

ОП.12 ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Специальность:

43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: менеджер

(базовая подготовка)

Разработчик:

Емельянова Елена Игоревна, преподаватель колледжа

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей дисциплин профессионального цикла Гуманитарно-экономического колледжа,

протокол № 1 от 29.08.14г

Председатель предметной (цикловой) комиссии  Соколова С.Н.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	5
Содержание самостоятельной работы.....	8
Информационное обеспечение обучения	24
Лист регистрации изменений.....	25

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине ОП.12 «Этика профессиональной деятельности» составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Положением о планировании и организации самостоятельной работы студентов колледжей МПК НовГУ.

Методические рекомендации включают внеаудиторную работу студентов, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины в объеме 18 часов.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются работа со справочной литературой и конспектами, подготовка рефератов, решение тестовых заданий.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся *должен уметь*:

- применять знания этики в профессиональной деятельности;
- распознавать конфликты и предвидеть их последствия;
- предупреждать конфликтные ситуации;
- управлять конфликтами.
- использовать этику делового общения в профессиональной деятельности.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся *должен знать*:

- основные понятия этики, функции морали;
- функции и сущность этики;
- виды профессиональной этики;
- общие закономерности межличностных отношений;
- способы управления конфликтами;
- этику делового общения.

Тематический план и содержание учебной дисциплины

Этика профессиональной деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Этика профессиональной деятельности менеджера		34	
Тема 1.1 Общие представления об этике и морали	Содержание учебного материала Предмет и основные категории этики. Мораль и этика. Мораль и право. Подходы к изучению морали. Обоснования в этике. Структура морали. Функции морали.	2	1,2
Тема 1.2 Основы нравственного поведения	Содержание учебного материала Основы нравственной культуры личности. От мировоззрения к поведению. Нравственное развитие личности. Межличностные отношения. Нравственная слабость.	2	1,2
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 Составление программ по саморазвитию и самовоспитанию	2	
Тема 1.3 Этика менеджера	Содержание учебного материала Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Власть и подчинение. Мотивация и манипулирование. Служебные разоблачения. Этика выгодных связей.	2	1,2,3
	Практическое занятие №1 Защита от манипуляций в профессиональном общении.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2 Подготовка конспекта и презентаций по темам: Классификация этических кодексов. Этические принципы и нормы профессиональной деятельности менеджеров в законодательстве РФ, международных и отечественных кодексах профессиональной этики.	2	
Тема 1.4 Моральные проблемы в деятельности менеджеров	Содержание учебного материала Проблема нравственного оправдания необходимости правового принуждения; проблема выбора и соответствия целей и средств; проблема меры и формы ответственности (позиции фатализма, волюнтаризма, патернализма и автономии); проблема профессиональной деформации и моральных «издержек» профессии.	2	1
Тема 1.5 Этика служебных взаимоотношений	Содержание учебного материала Общие закономерности межличностных отношений. Условия формирования стиля поведения. Особенности межличностных отношений в рабочей группе. Критика и ее восприятие.	2	1,2,3

	Практическое занятие №2 Практика поиска связей, поддержки и союзников	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 3. Деловая этика в разрешении конфликтов. Нормативное регулирование конфликтов.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся № 4. Роль руководителя в управлении конфликтами.	2	
Тема 1.5 Служебный этикет	Содержание учебного материала Нормы и правила служебного этикета. Приветствия, представления, поведение в процессе общения с руководством, коллегами, клиентами, в команде профессионалов.	2	1,2,3
	Практическое занятие №3. Правила приветствия и знакомства	2	
	Практическое занятие №4. Деловой костюм	2	
	Практическое занятие №5. Этикет деловых приемов	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 5. Составление схемы-памятки по служебному этикету	2	
Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности менеджера		20	
Тема 2.1 Общие представления о психологических явлениях	Содержание учебного материала Различные подходы к объяснению поведения личности в теории представителей школы психоанализа (З. Фрейд, А. Адлер, К.Г. Юнг).	2	1,2,3
	Различные подходы к объяснению поведения личности в теории представителей школы бихевиоризма (И.П. Павлов, Б. Скиннер) и гуманистической психологии (К. Роджерс).	2	
	Практическое занятие № 6. Определение профессионального типа личности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №6 Подготовка конспекта по теме: Структура личности в трудах различных авторов	2	
Тема 2.2 Деловое общение как социально-психологический феномен	Содержание учебного материала Роль практической психологии в развитии культуры делового общения. Деловое общение как социально-психологический феномен: особенности и проблемы восприятия и работа по улучшению объективности наблюдения. Техника проведения беседы. Проведение процедуры посредничества: правила, этапы, экология.	2	1,2
	Самостоятельная работа обучающихся № 7. Использование методов активного и эмпатического слушания при проведении опроса.	4	
Тема 2.3 Этапы профессиональной деятельности	Содержание учебного материала Профессиональное самоопределение. Вхождение в должность и профессиональная адаптация. Становление в должности. Оценка удовлетворенности результатами собственной активности.	2	1,2,3

	Практическое занятие №7. Решение практических задач с ролевым участием студентов	<i>4</i>	
Всего:		54	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение

Содержание самостоятельной работы

Раздел 1 Этика профессиональной деятельности менеджера

Тема 1.2 Основы нравственного поведения

Самостоятельная работа № 1

Составление программ по саморазвитию и самовоспитанию

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: обобщение подходов различных авторов к проблеме нравственности и нравственного поведения в деловом взаимодействии; развитие умения самостоятельно работать с научной экономической литературой.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать: основные понятия этики, функции морали;

уметь: применять знания этики в профессиональной деятельности.

Рекомендации по выполнению заданий: найти по теме работы статью и законспектировать её.

Содержание заданий:

Задание:

Тема: Подготовка конспекта по теме: «Правила нравственного поведения».

Содержание:

Необходимо законспектировать статью.

Конспект (лат. *conspectus* - обзор, изложение, краткая запись содержания произведения или лекции) – краткая, сжатая, логическая связная запись, объединяющая план, тезисы, выписки или, по крайней мере, два из этих типов записи. Объектом конспектирования является учебная литература - учебники, учебные пособия, монографии, научные статьи.

Конспектирование осуществляется в 2 этапа:

1 этап – чтение заданного источника.

Внимательно прочитать статью.

Определить предмет мысли (о чем идет речь).

Отметить новые слова, имена, даты, уточнить значение непонятных слов.

Произвести сортировку материала: выделить главные мысли, определить понятия, выводы и второстепенный материал, без которого можно обойтись.

Составить план прочитанного.

Сделать выписки, записать ключевые слова, можно зафиксировать главные мысли в виде схем, рисунков, знаков (опорных сигналов).

Прочитать источник повторно. При повторном чтении текста обратить внимание на взаимосвязь главных мыслей, на способы их доказательства.

этап – запись конспекта. (Приложение 1)

Записать все выходные данные источника: автор, название, год и место издания. Если текст взят из периодического издания (газеты или журнала), то записать его название, год, месяц, номер, число, место издания.

Запись размещать лучше следующим образом: всю ширину страницы для записи текста целесообразно разделить на 3 поля. Первое поле предназначено для знаков акцентирования, второе – для основного текста, третье – для пояснений, дополнений и примечаний.

1	2	3

Если конспект ведется в тетради, то размещать запись лучше не вдоль страницы тетради, как это делается в книгах, а поперек, поскольку при такой разметке поле для записи основного текста становится слишком узким.

В центральной части конспекта записывается краткое изложение содержания текста. Оно должно включать цитаты из прочитанного текста. Запись должна быть компактной и в то же время структурированной. Необходимо сохранять структуру конспектируемого источника, то есть его композицию, последовательность изложения, тематические разделы.

Знаки акцентирования делаются в первом поле и применяются для выделения, привлечения особого внимания к отдельным частям текста, а также для пояснения роли этого места в тексте. Примерами знаков акцентирования являются:

- ! - особое внимание;
- !! - особенно важно;
- ? - неясно, следует обратиться за консультацией или к литературе;
- Σ или $\int$ - итог, заключительная мысль;
- Д.С. - материал для справки (а не для запоминания);
- >, $\sqrt{}$ - сделать вставку в текст, дополнить его.

В третьем поле можно делать пометки уточняющего, разъясняющего характера.

Рубрикацию, т. е. заголовки разделов, подразделов, а также понятия, главные мысли необходимо четко выделять, например, с помощью цвета или более крупными буквами с отступами от предыдущего и последующего текстов.

В конспекте можно использовать сокращения. Особенно удобны опорные сигналы, которые легко запоминаются.

1 этап – уточняющий.

Закончив конспектирование, прочитать текст еще раз, при необходимости доработать конспект.

Попробовать по конспекту восстановить в памяти изученный материал.

Требования к результатам работы: 2 страницы тетради. Сроки выполнения: 1 неделя.

Форма контроля: работа сдается на проверку преподавателю в установленные сроки. Выставляется оценка.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – наличие конспекта, отвечающего всем требованиям:

- наличие выходных данных источника;
- конспект включает в себя план, основные понятия, тезисы, цитаты;
- краткость изложения материала;
- сохранена структура конспектируемого источника, то есть его
- композиция, последовательность изложения, связь между частями,
- тематические разделы;
- выделены заголовки, наиболее важные положения;
- оформление эстетичное.

Оценка «хорошо» – наличие конспекта, с несоблюдением отдельных требований к конспекту.

Оценка «удовлетворительно» – 50% требований отсутствует, оформление неэстетичное

Оценка «неудовлетворительно» – отсутствие конспекта.

Список рекомендуемой литературы:

1. Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) . – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.

2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.

Приложение 1
Пример оформления конспекта

по- мет- ки	конспект	примечания
? ! ! Σ	Категория «мораль» используется для выражения системы принципов правильного поведения человека в обществе. В работе Ю.Ю. Петрунина и В.К. Борисова мораль определена как социальный институт, состоящий из системы стандартов, признанных и разделяемых членами культурной общности. Мораль передается в культурных и институциональных рамках от поколения к поколению, от группы к группе, от индивида к индивиду и имеет объективный статус. Этика (моральная философия) изучает социальную мораль, знакомит с нормами морали, учит людей принимать во внимание интересы других людей и таким образом соответствовать социальным стандартам. Важно отметить, что принципы персональной этики являются первым контрольным уровнем в любой ситуации, включая уровни профессиональной и всемирной этики. Позиция менеджеров играет большую роль при принятии решений, в которых должны сочетаться этические и коммерческие (деловые) стандарты поведения. Дело в том, что в организации руководителю приходится решать дилемму, связанную с личными правилами поведения менеджера и затрагиванием интересов других индивидуумов. Для разрешения этой дилеммы рекомендуют принятие таких решений производить в два этапа. На первом этапе менеджер должен определить более точно свои собственные правила поведения. На втором - продумать, на кого повлияет решение, с тем, чтобы выявить интересы потенциальных сотрудников, которые либо позитивно воспримут решение, либо отнесутся к нему негативно.	План: 1. Сущность морали и этики, особенности их видов и принципов, значение и роль в менеджменте. 2. Этическая роль менеджеров в организации. 3. Нравственные эталоны и образцы поведения в практике делового общения.

Раздел 1 Этика профессиональной деятельности менеджера

Тема 1.3 Этика менеджера

Самостоятельная работа №2

Подготовка конспекта и презентаций по темам:

1. Классификация этических кодексов.

2. Этические принципы и нормы профессиональной деятельности менеджеров в законодательстве РФ, международных и отечественных кодексах профессиональной этики.

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: выделение подхода автора к периодизации развития конфликтологии; выделение подхода зарубежного автора к проблеме конфликта; развитие умения самостоятельно работать с научной психологической литературой.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать: основные понятия этики, функции морали; функции и сущность этики;

уметь: составлять конспекты и презентации.

Рекомендации по выполнению заданий: найти работу по теме и законспектировать её.

Содержание заданий:

Задание:

Необходимо законспектировать статью.

Конспект (лат. *conspectus* - обзор, изложение, краткая запись содержания произведения или лекции) – краткая, сжатая, логическая связная запись, объединяющая план, тезисы, выписки или, по крайней мере, два из этих типов записи. Объектом конспектирования является учебная литература - учебники, учебные пособия, монографии, научные статьи.

Конспектирование осуществляется в 2 этапа:

1 этап – чтение заданного источника.

Внимательно прочитать статью.

Определить предмет мысли (о чем идет речь).

Отметить новые слова, имена, даты, уточнить значение непонятных слов.

Произвести сортировку материала: выделить главные мысли, определить понятия, выводы и второстепенный материал, без которого можно обойтись.

Составить план прочитанного.

Сделать выписки, записать ключевые слова, можно зафиксировать главные мысли в виде схем, рисунков, знаков (опорных сигналов).

Прочитать источник повторно. При повторном чтении текста обратить внимание на взаимосвязь главных мыслей, на способы их доказательства.

этап – запись конспекта. (Приложение 1)

Записать все выходные данные источника: автор, название, год и место издания. Если текст взят из периодического издания (газеты или журнала), то записать его название, год, месяц, номер, число, место издания.

Запись размещать лучше следующим образом: всю ширину страницы для записи текста целесообразно разделить на 3 поля. Первое поле предназначено для знаков акцентирования, второе – для основного текста, третье – для пояснений, дополнений и примечаний.

1	2	3

Если конспект ведется в тетради, то размещать запись лучше не вдоль страницы тетради, как это делается в книгах, а поперек, поскольку при такой разметке поле для записи основного текста становится слишком узким.

В центральной части конспекта записывается краткое изложение содержания текста. Оно должно включать цитаты из прочитанного текста. Запись должна быть компактной и в то же время структурированной. Необходимо сохранять структуру конспектируемого источника, то есть его композицию, последовательность изложения, тематические разделы.

Знаки акцентирования делаются в первом поле и применяются для выделения, привлечения особого внимания к отдельным частям текста, а также для пояснения роли этого места в тексте. Примерами знаков акцентирования являются:

- ! - особое внимание;
- !! - особенно важно;
- ? - неясно, следует обратиться за консультацией или к литературе;
- Σ или $\int$ - итог, заключительная мысль;
- Д.С. - материал для справки (а не для запоминания);
- >, $\sqrt{}$ - сделать вставку в текст, дополнить его.

В третьем поле можно делать пометки уточняющего, разъясняющего характера.

Рубрикацию, т. е. заголовки разделов, подразделов, а также понятия, главные мысли необходимо четко выделять, например, с помощью цвета или более крупными буквами с отступами от предыдущего и последующего текстов.

В конспекте можно использовать сокращения. Особенно удобны опорные сигналы, которые легко запоминаются.

2 этап – уточняющий.

Закончив конспектирование, прочитать текст еще раз, при необходимости доработать конспект.

Попробовать по конспекту восстановить в памяти изученный материал.

Требования к результатам работы: 2 страницы тетради, 1 неделя.

Форма контроля: работа сдается на проверку преподавателю в установленные сроки. Выставляется оценка.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – наличие конспекта, отвечающего всем требованиям:

- наличие выходных данных источника;
- конспект включает в себя план, основные понятия, тезисы, цитаты;
- краткость изложения материала;
- сохранена структура конспектируемого источника, то есть его
- композиция, последовательность изложения, связь между частями,
- тематические разделы;
- выделены заголовки, наиболее важные положения;
- оформление эстетичное.

Оценка «хорошо» – наличие конспекта, с несоблюдением отдельных требований к конспекту.

Оценка «удовлетворительно» – 50% требований отсутствует, оформление неэстетичное.

Оценка «неудовлетворительно» – отсутствие конспекта.

Список рекомендуемой литературы:

1. Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) . – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.

2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.

Раздел 1 Этика профессиональной деятельности менеджера

Тема 1.5 Этика служебных взаимоотношений

Самостоятельная работа №3

Деловая этика в разрешении конфликтов. Нормативное регулирование конфликтов

Объем времени: 4 часа.

Цель работы: выделить, проанализировать закономерности этики деловых взаимоотношений; эстетично оформить графически в виде схемы или таблицы; стремиться к саморазвитию произвольного внимания; определить структуру изучаемого материала, выделить связи между его компонентами.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать: общие закономерности межличностных отношений;

уметь: распознавать конфликты и предвидеть их последствия; предупреждать конфликтные ситуации.

Рекомендации по выполнению заданий: составление схемы «Основы этики служебных взаимоотношений».

Содержание заданий:

Задание:

Выделение и анализ правил этики деловых взаимоотношений.

Оформление схемы (таблицы): эстетичное.

Задание 1. Внимательно прочитайте лекцию по теме.

Задание 2. Определите структуру представленного теоретического материала, выделить все понятия внутри темы.

Задание 3. Разделите понятия на основные и второстепенные.

Задание 4. Установите связи, зависимости которые существуют между структурными элементами и понятиями.

Задание 5. Установите связи данной темы с содержанием предыдущих тем.

Задание 6. Представьте структурные компоненты, понятия и связи между ними в наглядном виде.

Задание 7. Обязательно в схеме отразить связь данной темы с ранее изученным материалом.

Пример составления схемы – приложение.

Требования к результатам работы: 2 стр. в рабочей тетради. Сроки выполнения: 1 неделя, следующему занятию. Результат работы: схема, оценка.

Форма контроля: предъявление преподавателю индивидуально.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - все требования выполнены, оформлено эстетично.

Оценка «хорошо» - изготовлено с неточностями, оформлено эстетично.

Оценка «удовлетворительно» - 50% требований отсутствует, оформлено не эстетично.

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

Список рекомендуемой литературы:

Студенты подбирают самостоятельно.

Приложение 2

Структурно-логическая схема – это изображение чего-либо в общих, головных чертах, воспроизводящие с помощью условных обозначений идеи, какого-либо явления, раскрывающее связи и отношения между понятиями.

<i>Существующее состояние дел по теме:</i>		<i>Желаемое состояние дел по теме:</i>
1. Отсутствие имиджа.	И	1. Привлекательный имидж.
2. Плохое продвижение по службе.	Р	2. Быстрый карьерный рост.
3. Коммуникационный кризис с деловыми партнерами.	О	3. Деловое сотрудничество с партнерами.
4. Возникновение сложностей в деловом общении.	Б	4. Импонирование сотрудников.
5. Потеря авторитета в коллективе.	Л	5. Авторитет в коллективе.
6. Отсутствие морали и нравственности в деловом общении,	Е	6. Соблюдение этических принципов в деловом общении,
взаимоотношениях	М	взаимоотношениях деловых
	Ы	

Раздел 1 Этика профессиональной деятельности менеджера

Тема 1.5 Этика служебных взаимоотношений

Самостоятельная работа №4

Роль руководителя в управлении конфликтами

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: выделение подходов авторов к выделению роли руководителя в управлении конфликтами; развитие умения самостоятельно работать с научной психологической литературой.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать: общие закономерности межличностных отношений;

уметь: распознавать конфликты и предвидеть их последствия; предупреждать конфликтные ситуации.

Рекомендации по выполнению заданий: подготовка конспекта по темам: «Роль руководителя в управлении конфликтами». Содержание: образец конспекта см. в самостоятельной работе 1 (с. 8-9).

Задание:

Законспектировать работу по теме «Роль руководителя в управлении конфликтами».

Требования к результатам работы: 2 страницы тетради. Сроки выполнения: 1 неделя.

Форма контроля: работа сдается на проверку преподавателю в установленные сроки. Выставляется оценка.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – наличие конспекта, отвечающего всем требованиям:

- наличие выходных данных источника;
- конспект включает в себя план, основные понятия, тезисы, цитаты;
- краткость изложения материала;
- сохранена структура конспектируемого источника, то есть его
- композиция, последовательность изложения, связь между частями,
- тематические разделы;
- выделены заголовки, наиболее важные положения;
- оформление эстетичное.

Оценка «хорошо» – наличие конспекта, с несоблюдением отдельных требований к конспекту.

Оценка «удовлетворительно» – 50% требований отсутствует, оформление неэстетичное.

Оценка «неудовлетворительно» – отсутствие конспекта.

Список рекомендуемой литературы:

1. Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) . – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.
2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.
3. Этика деловых отношений / Борисов В.К. и др. – М.: ФОРУМ – ИНФРА – М, 2010. – 176 с.

Раздел 1 Этика профессиональной деятельности менеджера

Тема 1.5 Служебный этикет

Самостоятельная работа №5

Составление схемы-памятки по служебному этикету

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: выделение особенностей служебного этикета; развитие умения самостоятельно работать с научной экономической литературой.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- функции и сущность этики;
- виды профессиональной этики;

уметь:

- применять знания этики в профессиональной деятельности.

Рекомендации по выполнению заданий: необходимо составить таблицу по теме.

Содержание заданий:

Задание: студенты выполняют составление таблицы.

Содержание:

Для этого необходимо:

1. Изучить и проанализировать тему «Служебный этикет».
2. Все результаты заносятся в таблицу.

№	Автор классификации, наименование книги, выходные данные	Особенности служебного этикета	пример
1	2	3	4

3. В процессе изучения для экономии времени удобно получить информации просмотрев оглавление, аннотации к изданию, введение.

4. Пример оформления задания представлен в приложении.

Требования к результатам работы: 2 страницы тетради. Сроки выполнения: неделя.

Форма контроля: работа сдается на проверку преподавателю в установленные сроки. Выставляется оценка.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – наличие таблицы, отвечающей всем требованиям:

- наличие выходных данных источника;
- в таблице заполнены все графы;
- краткость изложения материала;
- оформление эстетичное.

Оценка «хорошо» – наличие таблицы, с несоблюдением отдельных требований к работе.

Оценка «удовлетворительно» – 50% требований отсутствует, оформление неэстетичное.

Оценка «неудовлетворительно» – отсутствие таблицы.

Список рекомендуемой литературы:

1. Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) . – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.
2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.
3. Этика деловых отношений / Борисов В.К. и др. – М.: ФОРУМ – ИНФРА – М, 2010. – 176 с.

Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности менеджера

Тема 2.1 Общие представления о психологических явлениях

Самостоятельная работа № 6

Подготовка конспекта по теме: Структура личности в трудах различных авторов

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: углубление и расширение теоретических знаний в области этики делового взаимодействия; развитие умения самостоятельно работать с научной экономической литературой; развитие навыков научно-исследовательской деятельности.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- виды профессиональной этики;
- этику делового общения;

уметь:

- управлять конфликтами.

Рекомендации по выполнению заданий: написать реферат.

Содержание заданий:

Задание:

Написать реферат по одной из предложенных тем:

1. Основные принципы поведения персонала в организации.
2. Право и обязанность быть корректным – мировой стандарт этики.
3. Основные этические нормы делового общения.
4. Управленческие ценности, традиции, приоритеты в отечественной модели управления.
5. Роль культуры управления в социально-экономическом развитии общества.
6. Свойства и характерные черты национальной культуры управления.
7. Власть, правила и разделяемые ценности в организации: тенденции и проблемы взаимопроникновения.
8. Основные цели и формы проведения деловой беседы.

Содержание:

Написание реферата по одной из тем.

Слово «реферат» в переводе с латинского буквально означает «пусть он доложит». Реферат - это краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, литературы по теме.

Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы. Изложение материала носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему.

Реферат имеет следующую структуру:

- Титульный лист (см. Приложение 1);
- Оглавление (см. Приложение 2);
- Введение (дается постановка вопроса, значимость и актуальность темы, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы);
- Основная часть (состоит из глав и подглав, которые раскрывают отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением друг друга);
- Заключение (подводятся итоги и даются обобщенные основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации);
- Список литературы (см. Приложение 3).

1. Выбрать тему реферата из предложенных. При выборе темы следует учитывать: уровень своей подготовки и возможности для раскрытия темы, наличие необходимой литературы.

2. Подобрать литературу по теме. Расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

3. Составить предварительный список источников.

4. Далее необходимо путем первичного просмотра отобрать те источники, которые будут непосредственно использованы при работе над рефератом и войдут в список литературы.

5. Внимательно прочитать отобранную литературу. На этом этапе необходимо внимательно прочитать текст, конспектируя сущность прочитанного, выписывая цитаты, записывая собственные мысли. Потом рекомендуется еще раз обдумать порядок изложения, уточнить формулировки, сверить цитаты. Выделить главные мысли, определить понятия, структуру, основное содержание каждого литературного источника. Выделить сходство, различие точек зрения на изучаемую проблему. Определить материал, который будет использован в реферате.

6. Составить план реферата. План реферата должен отражать структуру работы, помогает полно и точно раскрыть тему, логично и последовательно изложить материал.

7. После этого приступают к написанию текста реферата. При написании необходимо строго соблюдать структуру (см. выше).

Рекомендуется писать реферат:

- лаконично и четко, избегать сложных придаточных предложений и фраз;
- максимально использовать методологию и терминологию данной области науки, при необходимости раскрывая сложные и редкие термины;
- соблюдать единообразие обозначений, символов, размерности и сокращений, оформление цитат и примечаний в ссылках;
- таблицы, схемы, следует дополнять краткой словесной характеристикой;
- заканчивать реферат общим выводом по существу предмета.

Объем работы: от 5 до 15 страниц формата А4.

Требования к результатам работы:

Реферат должен быть сдан в установленные преподавателем сроки, и соответствовать следующим требованиям:

- соблюдена структура реферата:
 - а) наличие оглавления;
 - б) введения (дается постановка вопроса, значимость и актуальность темы, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы);
 - в) Основная часть (раскрывается тема с различных сторон, логичность, последовательность в изложении, высказывание своего взгляда на изучаемую тему);
 - г) Заключение (кратко и логично подведены итоги и сделаны основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации);
 - д) Список литературы (должно быть не менее 5 различных источников) ;
- соблюдены требования к оформлению реферата:
 - а) после титульного листа идет план работы;
 - б) каждая страница, кроме титульного листа, должна быть пронумерована;
 - в) поля страниц реферата: сверху, справа, снизу - 2 см, слева - 3 см;
 - г) реферат должен быть представлен в сшитом виде;
 - д) введение пишется на новой странице и начинается словом «Введение», его объем 1 стр.;
 - е) основная часть начинается с нового листа, каждый ее раздел должен заканчиваться кратким выводом;
 - ж) каждая цитата, взятая без изменения авторского текста, должна иметь ссылку

на первоисточник. В скобках указывается: порядковый номер книги в «Списке литературы», из которой взята цитата; номер страницы, где была взята цитата. 3) 3) выводы по всей работе пишутся на новой странице с указанием «Выводы».

Объем реферата, как правило, от 5 до 15 страниц.

Срок выполнения самостоятельной работы: 2 недели.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - реферат соответствует предъявленным требованиям полностью; работа сдана в установленный срок.

Оценка «хорошо» - реферат имеет незначительные замечания по оформлению, недостаточно полно раскрыта одна из частей реферата; работа сдана в установленный срок. Также если работа соответствует всем требованиям, но не сдана в установленный срок.

Оценка «удовлетворительно» - реферат имеет значительные нарушения по структуре (нарушена структура, или логика изложения; отсутствует одна из частей, недостаточное количество литературы); нарушены сроки сдачи реферата.

Оценка «неудовлетворительно» - реферат не отвечает требованиям.

Форма контроля: письменная работа.

Список рекомендуемой литературы:

Студенты подбирают самостоятельно.

Образец титульного листа реферата

Приложение 1

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

Гуманитарно-экономический колледж

Основные принципы поведения персонала в организации

Реферат по этике профессиональной деятельности

Выполнил
Студент _____ группы
_____ Е.И. Иванов
«__» _____ 2014

Проверил преподаватель
_____ Емельянова Е.И.
оценка _____
«__» _____ 2014

Приложение 2

Образец оглавления

Оглавление

Введение ----- 1

1.Основная часть (название) -----	2
1.1. (наименование подразделов)-----	2
1.2.-----	5
2.Выводы и заключение-----	10
Список используемой литературы-----	12

Приложение 3

Образец оформления списка литературы

Описание книги одного автора

1.Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.

Описание книги двух авторов

Барышева А.Д., Соловьева О.В. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.

Описание книги под редакцией

Этика и психология делового общения / Под ред. А.Д. Барышева. – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.

Описание статьи из сборника, книги

1. Барышева А.Д.Этика и психология делового общения //Хрестоматия по управлению/ сост. Т.В. Кутасова, М.,2012. - С.54-75.

Описание статьи из журнала

1. Барышева А.Д.Этика и психология делового общения // Вопросы экономики. - № 3. - 2010. - С.54-75.

Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности менеджера

Тема 2.2 Деловое общение как социально- психологический феномен

Самостоятельная работа №7

Использование методов активного и эмпатического слушания при проведении опроса

Объем времени: 4 часа.

Цель работы: выделение методов активного и эмпатического слушания при проведении опроса и их особенностей; развитие умения самостоятельно работать с научной экономической литературой.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- общие закономерности межличностных отношений;
- этику делового общения;

уметь:

- применять знания этики в профессиональной деятельности.

Рекомендации по выполнению заданий:

1. Изучить и проанализировать тему «Использование методов активного и эмпатического слушания при проведении опроса».
2. Пример оформления задания представлен в приложении.

Содержание заданий:

Задание: необходимо составить кроссворд по теме.

Требования к результатам работы: 2 страницы тетради. Сроки выполнения: 1 неделя.

Форма контроля: работа сдается на проверку преподавателю в установленные сроки. Выставляется оценка.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – наличие кроссворда, отвечающего всем требованиям:

- наличие выходных данных источника;
- краткость изложения материала;
- оформление эстетичное.

Оценка «хорошо» – наличие кроссворда, с несоблюдением отдельных требований к работе.

Оценка «удовлетворительно» – 50% требований отсутствует, оформление неэстетичное

Оценка «неудовлетворительно» – отсутствие кроссворда.

Список рекомендуемой литературы:

1. Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) . – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.
2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.
3. Этика деловых отношений / Борисов В.К. и др. – М.: ФОРУМ – ИНФРА – М, 2010. – 176 с.

Приложение 4

Рекомендации по составлению кроссворда

Цели работы:

- закрепление и отработка основных понятий данной темы;
- развитие творческих способностей студентов.

Выполнение кроссворда предполагает наличие следующих элементов

- титульный лист, на котором указывается тема кроссворда и кто выполнил кроссворд;
- сетка кроссворда с указанием номеров заданий (желательно распределение заданий по вертикали и горизонтали);
- задания кроссворда отдельно по вертикали и горизонтали (стараться задания давать в утвердительной форме) – минимум 5 заданий по горизонтали и 5 заданий по вертикали;
- ответы на задания кроссворда в закрытом виде (типа конверта).

Кроссворд можно выполнить как на листах А-4 (сетка кроссворда делается в этом случае на клетчатой бумаге и наклеивается), так и на листах в клетку.

Как составить кроссворд? Итак: начало начал составления кроссворда. Оптимальный вариант – это выбрать сетку и начать ее заполнять. При обретении достаточного опыта, можно пойти и от обратного: то есть, сетку строить потом, но это достаточно сложно – нужно симметрично располагать слова и т.д. Поэтому начнем с простого: сначала – сетка. Если сложно нарисовать ее самостоятельно, то легко можно взять сетку из любого печатного издания – конечно, если это не какой-нибудь мудреный эксклюзив, а наша стандартная классическая черно-белая сетка разных конфигураций.

Первый совет: надо обратить внимание на количество пересечений. Самое простое – это когда слова пересекаются в двух, максимум – в трех местах. Больше – это будет намного сложнее, особенно к концу кроссворда. Допустим, сетка с двойным-тройным пересечением слов выбрана, и теперь переходим к ее заполнению.

Совет второй: старайтесь, чтобы в местах пересечений оказались гласные. Составить пересекающееся слово в варианте «-а-и-а» гораздо легче, чем «-к-с-н». Если все же в пересечении попали согласные, то желательно выбирать легко сочетаемые и часто встречающиеся, например, «к», «р», «с». В предпоследнее пересечение можно поставить «н» или «к», потому что в русском языке очень много слов, оканчивающихся на «-на», или «-ка». Если же пересечение не в предпоследней букве, а, например, в третьей с конца, то тоже ничего страшного: сколько можно вспомнить слов, оканчивающихся на «-сть», «ист», «лог», интересных фамилий или географических названий. Однако шипящие и буквы «э», «ю», «я», а также мягкие-твердые знаки в клетках пересечения – это лишняя головная боль.

Естественно, обычно в кроссворде встречается несколько длинных слов и много слов из 5-ти или 4-х букв. Совет третий: придумать сначала длинные слова, состыковать их друг с другом, а уж затем подгонять под них короткие. Выбор оригинальных слов из трех букв довольно невелик, и поэтому они, по техническим причинам, кочуют из одного кроссворда в другой. Наиболее интересные слова лучше заполнять сначала – потом, к концу сетки, придется элементарно подгонять их по уже имеющемуся в наличии сочетанию букв, а в начале пути еще есть полный простор – пишите хоть «Шопенгауэр».

Теперь то, что касается самих слов – совет четвертый: не мудрите! Примитивность и доступность – это разные вещи! Хотя, не всегда получается избежать наименований типа «река в Эфиопии» или «небольшой городок в Южной Африке». Поверьте, сами авторы эти слова тоже не знали до момента составления кроссворда. Но просто возникают, как я уже сказала, чисто технические моменты на пересечениях слов, под которые ну никак не подпадает ничего, кроме «притока Камы», «рыбы отряда ...» или чего-то подобного! Поэтому, уважаемые любители решать кроссворды, не ругайте нас слишком сильно за это. Та же картина с уже упомянутыми словами из «трех букв». Все эти «бра», «ага», «сон», «нос» уже набили оскомину, понимаю, но порой без них – никуда, особенно в сканвордах.

Наиболее трудно составляемые из всех – это тематические кроссворды. Сначала нужно выписать или вспомнить максимум слов, которые относятся к данной теме (например, фауна). Нужно исключить, чтобы кроссворд «фауна» состоял лишь из определений «животное отряда такого-то» – это скучно и никому не интересно. Есть названия картин, кинофильмов или чего-то еще, где встречаются животные.

Определения к кроссвордам должны быть разнообразными, например, «животное с картины Леонардо да Винчи» – горноста́й (имеется в виду знаменитая «Дама с горностаем») и т.д. Именно определения делают кроссворд интересным и захватывающим, потому что знание географии и зоологии – это одно, а способность к ассоциативному мышлению – это другое. Для тематических кроссвордов лучше выбрать общие темы: кино, актеры, та же фауна, но вот кроссворд «Виды иномарок» вряд ли заинтересует кого-либо, кроме автолюбителей.

Если же подобные кроссворды для вас пока сложны, можно составить обычный, не тематический кроссворд, но определения сделать юмористическими, или взять за их основу афоризмы или пословицы-поговорки: например, «мести» – «блюдо, которое лучше подавать холодным». Правда, если это исключительно авторский афоризм, в скобках нужно будет добавить фамилию автора.

Что касается составления **сканвордов**, то технология здесь сложнее. Главное, чтобы в клетке с определениями их было не больше двух, причем самых коротких, а стрелка шла не как замысловатая змейка, а четко на соседнюю клетку слева-справа-вниз-наверх. Можно разместить 2-3 фотографии известных людей, что тоже нередко практикуется. Это придает живой вид самому сканворду и позволяет (скажу по секрету) «залатать» несколько клеток в углах, где особенно сложно подгонять слова друг к другу. Здесь, конечно, с определениями «не забалуешь»: все пишется четко и коротко.

Самыми легкими для составителя являются чайнворды: «начало: Омск – Королев и т.д.». Последующее слово просто цепляется за предыдущее и начинается с его последней

буквы – все мы играли в «города», так что этот принцип более чем знаком. Конечно, здесь нужно исключить окончания на мягкий знак и т.д. «Змейка» чайнворда может быть произвольная, но желательно, все же, придать ей какой-то логический вид, и учесть, что хотя бы в одном месте она должна замыкаться – последнее слово должно оканчиваться на первую букву начального.

Все эти рекомендации только на первый взгляд кажутся мудреными, но если Вы хоть раз пытались самостоятельно составить кроссворд, Вам, наверняка, многое окажется знакомым. С опытом, конечно, у каждого появляются собственные профессиональные хитрости, но для начала, надеюсь, мои советы кому-то смогут пригодиться. Терпения Вам, начинающие кроссвордисты, и приятного времяпрепровождения всем тем, кто любит кроссворды решать! (Автор статьи: Яна Джангирова).

Ссылка на виды кроссвордов <http://c-w.narod.ru/var.htm>

Кроме широко известных классических и скандинавских кроссвордов, существуют и другие виды. Приводим далеко не полный их перечень, а только те, за изготовление которых готовы взяться (некоторые представлены на сайте - ссылки вас к ним приведут):

1. Классические кроссворды -Пакет- А В С D E F G H I J K L M N O P Q R S T

2. Сканворды -Пакет- А В С D

3. Японские кроссворды (нонограммы)

4. Двойные линейные кроссворды

5. Двухбуквенный кроссворд. В каждую клеточку нужно вписывать две буквы.

6. Вертикальные

7. Словесный футбол

8. Разрезанный кроссворд. Сетка уже заполнена словами и разрезана на квадратики. Необходимо собрать весь кроссворд из кусочков, при этом слова должны увязываться между собой.

9. Филворды (венгерские кроссворды). Сетка (обычно квадратная) уже заполнена буквами всех загаданных слов, которые изгибаются как змеи. Нужно по определениям найти ответы и вычеркнуть слова из сетки.

10. Кейворд (ключворд, цифровой или кодовый кроссворд). В каждую клетку внесено число, заменяющее букву. Одинаковым буквам соответствуют одинаковые числа. В кроссворде уже обозначены буквы-подсказки.

11. Крисс-кросс. Рядом с сеткой находятся слова, которые нужно в нее вписать. Дается подсказка, в сетку уже вписаны некоторые слова или буквы. 12. Круговые кроссворды - на сетке, похожей на распутившийся цветок. - 13. Сотовые кроссворды. Слова вписываются по кругу. Клетки шести- или восьмиугольные.

12. Дуаль. В каждую клетку вписаны две буквы. Нужно вычеркнуть лишние буквы, и в итоге слова переплетутся как в обычном кроссворде.

13. Американский (координатный) кроссворд - один из самых трудных для решения. Кроссвордное поле представляет собой прямоугольник с буквенно-цифровой нумерацией снаружи. Необходимо не только разгадать слова, но и построить сетку кроссворда. Иногда даются подсказки, например, заштриховываются несколько клеток или после каждого вопроса в скобках указывается цифра, означающая количество букв в слове.

14. Скользящий кроссворд. От обычного отличается тем, что каждое слово в сетке имеет люфт на одну клетку. Так, для слова КРОССВОРД будет дано не 9, а 10 клеток. Задача отгадчика - решить, в какую сторону смещать слово при вписывании.

15. Кроссворд с гласными. В сетке расставлены гласные буквы. В табличке - согласные для каждого загаданного слова. Нужно заполнить сетку.

16. Парные сканворды. Даны две одинаковые сетки. В каждом отмечено по слову. располагаются которые в одних и тех же клетках. В каждой клетке с определениями - оп-

ределения двух слов. Но одно из них нужно искать в первой сетке, другое - во второй. Требуется решить оба сканворда.

17. А также - не кроссворды, но близкие к ним забавы. Это: криптограммы (каждая буква в афоризме и т.п. заменена цифрами. Определить эти буквы можно по словам-подсказкам), чайнворды, плетенки с буквами (сетка, к примеру 8x8 представляет собой переплетение 8 слов по горизонтали и 8 по вертикали; но в каждом слове видно только через одну букву), метаграммы (известные всем цепочки из МУХИ в СЛОНА).

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) . – М.: Альфа-М, 2009. – 256 с.
2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.
3. Этика деловых отношений / Борисов В.К. и др. – М.: ФОРУМ – ИНФРА – М, 2010. – 176 с.
4. Кошечая И.П. Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения.-М.:ФОРУМ, 2012.-304 с.
5. Кошечая И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения.- М.: ИНФРА – М, 2013. – 304 с. – (Профессиональное образование)

Дополнительные источники:

- 1.Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений/Учебное пособие для ВУЗ, ССУЗ-М.: «Финансы и статистика», 2001
- 2.Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности: Учебник – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2004
3. Майерс Д. Социальная психология. С-Пб.: Питер,2001.
4. Управление персоналом: Учебник/ Под общ. ред. д-ра экон. наук, проф.И.Б. Дураковой.-М.: ИНФРА-М,2011.-570с.
- 5.Хьелл Л, Зиглер Д. Теории личности. С-Пб.: Питер,1997
- 6.Шихирев П.Н. Этические принципы ведения дел в России. М: Финансы и статистика, 1999.
- 7.Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие/ В. Г. Федцов. –Ростов н/Д: Феникс, 2008. -503 с.

Периодические издания:

1. «Гостиницы и рестораны. Бизнес и управление».
2. «Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология».
3. «Отель».
4. «Современные проблемы сервиса и туризма».
5. «Управление персоналом».
6. «Управление развитием персонала».

Интернет-ресурсы:

1. [http:// www.etiquette.ru/modern/business/](http://www.etiquette.ru/modern/business/) (Мир этикета)
2. http://www.pozdravimka.ru/etiket/business_etiket16.html
3. <http://www.simple-etiquette.ru>
4. <http://www.passion.ru/etiquette.php/vr/19> (С.Бестужева-Лада. Энциклопедия этикета)
5. <http://www.trimforti.ru/art6.php> (Правила этикета для делового человека)

Перечень методических рекомендаций, разработанных преподавателем:

- 1 Методические рекомендации по практическим занятиям.
- 2 Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего лис- тов в доку- менте	ФИО и подпись ответст- венного за внесение изме- нения	Дата внесе- ния измене- ния	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	изъятого				