

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2025 09:48:20
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7234a676a271fb2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА
ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА МАРКЕТИНГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе

 Л.В. Крылова

“ 26 ” февраля _____ 2025 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.1. ДВ. 02.01 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление

Программа высшего образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.02. Менеджмент

Профиль: Менеджмент организаций

Институт экономики и управления

Форма обучения, курс:

очная форма обучения, 2 курс

очно - заочная формы обучения, 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

**Донецк
2025**

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиля: Менеджмент организаций, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2025 г. - для очной формы обучения;
- в 2025 г. - для очно - заочной формы обучения.

Разработчик: Воробьева Елена Константиновна, доцент кафедры маркетингового менеджмента, кандидат экономических наук, доцент



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетингового менеджмента

Протокол от « 04 » февраля 2025 года № 13

Зав. кафедрой



(подпись)

Л.В. Балабанова

(фамилия и инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

Ученым советом института экономики и управления

Протокол от «24 » февраля 2025 года № 7

ОДОБРЕНО:

Учебно - методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «26 » февраля 2025 года № 7

Председатель _____ Л.В. Крылова
(подпись)



© Воробьева Е.К., 2025 год

© ФГБОУ ВО «Донецкий
национальный университет экономики и
торговли имени
Михаила Туган-Барановского», 2025 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки/специальностей, направление подготовки/специальность, профиль/ магистерская программа/специализация, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 4	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 38.03.02. Менеджмент		
Модулей 1	Профиль: Менеджмент организаций	Год подготовки:	
Смысловых модулей -3		2-й	2-й
		Семестр:	
Общее количество часов - 144	Программа высшего образования - программы бакалавриата	3-й	4-й
		Лекции	
32 час.		16 час.	
Практические, семинарские занятия			
30 час.		14 час.	
Лабораторные занятия			
час.		час.	
Самостоятельная работа			
80,15 час.		112,15 час.	
Индивидуальные задания* :			
3ТМК 1,85		3ТМК 1,85	
Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)			
зачет	зачет		

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
 для очной формы обучения – 62:80,15
 для заочной формы обучения – 30:112,15

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: является овладение теоретическими знаниями, методологическим инструментарием и практическими навыками относительно профессиональной этики, а также повышения качества этического сознания профессионалов бизнеса и менеджмента, усвоения ими основных ценностных ориентаций и этических стандартов бизнеса, овладения инструментарием для анализа и принятия этических решений в конкретных ситуациях деловой жизни.

Задачи учебной дисциплины: обеспечение усвоения обучающимися вопросов профессиональной этики, исследование профессиональной этики специалиста в области менеджмента, изучение этикетных моделей поведения в профессиональной деятельности и другие; применение на практике полученных знаний, приемов и методов психологического влияния на работников, улучшение мотивации персонала; повышение уровня управленческой компетенции будущих менеджеров с помощью приобретения ими специальной подготовки в сфере профессиональной этики и этикета.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б.1.В.1ДВ.02.01 «Профессиональная этика и этикет» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, учебного плана.

Основанием для изучения данной дисциплины выступают дисциплины: «История», «Философия», «Культурология», «Социология рынка», «Методы научных исследований», «История управленческой мысли», «Государственное и региональное управление», «Менеджмент», «Маркетинг», «Этика и эстетика».

В ходе изучения данной дисциплины формируются компетенции, являющиеся основой для изучения дисциплин: «Менеджмент», «Маркетинг», «Управление офисом», «Электронный маркетинг», «Нейромаркетинг», «Брендинг», «Социальный менеджмент» по программе высшего профессионального образования.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСОВЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-4 Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	ИДК-1ПК-4 Анализирует организационную структуру управления организацией, организацию работы структурных подразделений, оценивает качество работы структурного подразделения и его сотрудников и разрабатывает предложения по их совершенствованию ИДК-2ПК-4 Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: теоретические основы этики делового общения, профессионально-этические принципы и нормы в туристской деятельности; правила бизнес-этикета, корпоративной этики, особенности этики и этикета зарубежных стран.

уметь: организовать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций; организовать процесс обслуживания потребителя.

владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; способностью к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию; готовностью соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; готовностью к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурной коммуникации в туристской деятельности; способностью понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии;

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1 Профессиональная этика и этикет

Смысловой модуль 1 ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

Тема 1 Профессиональная этика: предмет и специфика

Тема 2 Корпоративная культура и корпоративная этика

Тема 3 Проблемы микро этика бизнеса

Смысловой модуль 2 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА СПЕЦИАЛИСТА В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА

Тема 4 Корпоративная и социальная ответственность

Тема 5 Проблемы макро этика бизнеса

Тема 6 Административная этика

Смысловой модуль 3 ЭТИКЕТНЫЕ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 7 Особенности современного делового этикета

Тема 8 Деловой этикет успешного руководителя

Тема 9 Этикет ведения переговорного процесса

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						очно-заочная форма обучения					
	всего	в том числе:					всего	в том числе:				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
МОДУЛЬ 1 Профессиональная этика и этикет												
Смысловой модуль 1 ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ												
Тема 1. Профессиональная этика: предмет и специфика	15	4	4			7	14	2	2			10
Тема 2. Корпоративная культура и корпоратив этика	15	4	4			7	14	2	2			10
Тема 3. Проблемы микро этика	15	4	4			7	14	2	2			10

бизнеса												
Итого по смысловому модулю 1:	45	12	12			21	42	6	6			30
Смысловой модуль 2 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА СПЕЦИАЛИСТА В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА												
Тема 4. Корпоративная и социальная ответственность	15	4	4			7	18	2	1			15
Тема 5. Проблемы макро этика бизнеса	15	4	4			7	18	2	1			15
Тема 6 Административная этика	15	4	4			7	18	2	1			15
Итого по смысловому модулю 2:	45	12	12			21	54	6	3			45
Смысловой модуль 3 ЭТИКЕТНЫЕ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ												
Тема 7. Особенности современного делового этикета	16	2	2			12	16	2	2			12
Тема 8. Деловой этикет успешного руководителя	16	2	2			12	14	1	1			12
Тема 9 Этикет ведения переговорного процесса	20,15	4	2			14,15	16,15	1	2			13,15
Итого по смысловому модулю 3:	52,15	8	6			38,15	46,15	4	5			37,15
Всего по смысловым модулям	142,15	32	30			80,15	142,15	16	14			112,15
Катт	1,6					1,6	1,6					1,6
КЭ												
Каттэк	0,25					0,25	0,25					0,25
ИК												
СРкр												
СРэк												
Контроль												
Всего часов:	144	32	30		1,85	80,15	144	16	14		1,85	112,15

Примечания: Лек – лекции, Лаб – лабораторные занятия, Пр – практические занятия, ИК – индивидуальные консультации, Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения, в период прохождения практик, СР – самостоятельная работа, КЭ – консультации экзаменационные, Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационной сессии и итоговой аттестации

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно- заочная форма
1	2	3	4
1	Эволюция профессиональной этики	4	2
2	Корпоративная культура и корпоративная этика	4	2
3	Проблемы микро этика бизнеса	4	2
4	Корпоративная социальная ответственность	4	1
5	Проблемы макро этика бизнеса	4	1
6	Административная этика	4	1

Продолжение таблицы

1	2	3	4
7	Особенности современного делового этикета	2	2
8	Деловой этикет успешного руководителя	2	1
9	Этикет ведения переговорного процесса	2	2
Всего:		30	14

9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно- заочная форма
1			

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно- заочная форма
1	2	3	4
1	Эволюция профессиональной этики	7	10
2	Корпоративная культура и корпоративная этика	7	10
3	Проблемы микро этика бизнеса	7	10
4	Корпоративная социальная ответственность	7	15
5	Проблемы макро этика бизнеса	7	15

6	Административная этика	7	15
7	Особенности современного делового этикета	12	12
8	Деловой этикет успешного руководителя	12	12
9	Этикет ведения переговорного процесса	14,15	13,15
Всего:		80,15	112,15

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания заменяются устным ответом;
 - для выполнения задания при необходимости возможно использование собственных увеличивающих устройств;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания заменяются устным ответом;
 - экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Перечень научных проблем и направлений научных исследований подготовка рефератов:

1. Проблема происхождения морали.
2. Этика глобализирующегося общества.
3. Моральные проблемы международного бизнеса.
4. Проблема социальной ответственности организации.
5. Этические учения в истории философской мысли.
6. Историческое развитие нравственности.
7. Стандарты профессионального поведения в сфере туризма.
8. Этический кодекс фирмы.
9. Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный».
10. Морально-психологический климат коллектива.
11. Профессиональный имидж и эффективность деловой коммуникации.
12. Этикет в культуре внешности.
13. Совещание - форма группового делового взаимодействия
14. Тактика ведения делового спора.
15. Презентация фирмы, проекта, отчета.
16. Искусство невербальной коммуникации.
17. Приемы воздействия на деловых партнеров.
18. Правила конструктивной критики.
19. Применение комплимента в деловом общении.
20. Стратегии ведения и динамика деловых переговоров.
21. Этикет приветствий, представлений, прощаний.
22. Телефонный разговор: правила и нормы.
23. Правила поведения в общественных местах
24. Искусство делового письма.
25. Протокол делового приема.
26. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине, изучаемой в очной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
1	2	3
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование (темы №1-9)	3	27
- реферат, доклад (темы № 3, 6, 9)	5	15
- тестирование (темы №1-9)	2	18
- разноуровневые задачи и ситуационные задания (темы №1-9)	3	27
- текущий модульный контроль (тест)	4,3	13
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине, изучаемой в очно-заочной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- реферат	28	28
- дискуссия, собеседование (темы №1-9)	3	27
- тестирование (темы №1 – 6)	2	18
- разноуровневые задачи и ситуационные задания (темы №1-6)	3	27
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр	100	

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Назовите основные этические проблемы деловой жизни.
2. Когда и при каких обстоятельствах сформировалась этика бизнеса как научная дисциплина?
3. Дайте определение этики бизнеса.
4. Назовите два исторических изменения в организации современного бизнеса, приводящих к необходимости повышения качества этического сознания в деловой сфере.
5. Почему необходимо изучать этику бизнеса в странах с переходной экономикой? Какова специфика этого процесса в России?
6. Дайте определение этической инфраструктуры и ее роли в процессе функционирования экономики.
7. Опишите структуру этики бизнеса как области знаний, ее взаимоотношение с другими науками. Назовите основные проблемы, разрабатываемые в этике бизнеса.
8. Дайте определение микро- и макроэтики.
9. На каких трех основных положениях должна основываться современная деловая этика.
10. Что представляет собой изучение этики бизнеса и когда она впервые возникла как самостоятельная отрасль знаний.
11. Почему становление этики бизнеса изначально ассоциировали с разными социальными потрясениями.
12. Обоснуйте один из недостатков невероятного роста современных корпораций.
13. Назовите исторические изменения в организации современного бизнеса приводят к необходимости повышения качества этического сознания в деловой сфере.
14. Дайте определение корпоративной этики и корпоративной культуры.
15. Назовите типы корпоративных культур и дайте краткую характеристику каждой.
16. Как отличаются этические стандарты на рабочем месте от общепринятых этических стандартов?
17. В чем состоит сложность решения этических проблем на работе?
18. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня руководства и сотрудников?
19. Что означает ведение бизнеса? Назовите особенности бизнеса.
20. Назовите факторы, которые влияют на корпоративную культуру. Охарактеризуйте их.
21. Дайте определение культуры управления.
22. Дайте характеристику организационной культуры.
23. Дайте характеристику юридическим, экономическим, организационным и техническим нормам культуры управления.
24. Дайте характеристику составным элементам культуры управления организацией.
25. Какие меры нужно использовать в целях повышения этичности поведения персонала предприятия.
26. Назовите этические обязанности руководителя.
27. Назовите этические обязанности подчиненных.

28. Назовите четыре основные моральные проблемы, связанные с властными отношениями.
29. В чем состоит проблема манипулирования? Назовите три критерия, помогающие правильно определить наличие манипулирования в отношениях между людьми.
30. Как можно оценить качество работы руководителя с этической точки зрения?
31. Назовите нравственные эталоны и образцы поведения
32. Назовите и охарактеризуйте формы распоряжения
33. Назовите основные проблемы работающих женщин
34. Дайте определение понятия "социальная ответственность бизнеса".
35. Назовите основные аргументы в пользу социальной ответственности бизнеса.
36. Назовите основные аргументы против социальной ответственности бизнеса.
37. Раскройте сущность рыночного подхода к социальной ответственности.
38. Раскройте сущность подхода с точки зрения государственного регулирования к социальной ответственности бизнеса.
39. Что такое "корпоративная совесть"?
40. Расскажите о подходе к проблеме социальной ответственности с точки зрения концепции "заинтересованных лиц".
41. Дайте определение «заинтересованного лица» в широком смысле.
42. Дайте определение «заинтересованного лица» в узком смысле.
43. Назовите основные проблемы макроэтики бизнеса.
44. Расскажите об основных направлениях государственного регулирования бизнеса.
45. Назовите основные права потребителей.
46. Раскройте этические аспекты отношений корпораций и инвесторов.
47. Какие отношения складываются между бизнесом и локальными сообществами?
48. Как влияет бизнес на экологическую проблему?
49. Что такое социальные меньшинства и с какими проблемами они сталкиваются на рабочем месте?
50. Генеральная Ассамблея ООН в 1985 г. разработала Руководящие принципы для защиты прав потребителей. Назовите цели этих принципов?
51. Какие действия нанимателей допустимы и недопустимы при найме социальных меньшинств?
52. Реклама, как моральная проблема со стороны корпораций ?
53. Как соотносятся административная этика и этика бизнеса?
54. Раскройте основные проблемы административной этики.
55. Что такое этика нейтралитета?
56. Что такое этика структуры?
57. Охарактеризуйте типы несогласия.
58. Раскройте аргументы этики структуры.
59. Какова основная цель Морального Кодекса Администраторов?
60. Раскройте понятие "Финансовые вложения, вступают в противоречие со служебными обязанностями".
61. Что такое конфиденциальная информация?
62. Перечислите советы, которые могут помочь администраторам избежать проблем.
63. Деловой этикет
64. Организация морально-психологической поддержки персонала.
65. Этические правила профессионального поведения
66. Этикет деловой одежды
67. Охарактеризуйте требование вежливости и корректности
68. Охарактеризуйте требование тактичности и деликатности
69. Охарактеризуйте требование скромности, точности и обязательности
70. Подходы А. М. Омарова для психологической поддержки персонала
71. Морально-этические правила профессионального поведения
72. Этикет деловой одежды для женщин

73. Этикет деловой одежды для мужчин
74. Морально-психологический портрет отечественного руководителя
75. Интеллигентный человек-руководитель
76. Основные правила делового обращения руководителя с подчиненными
77. Правила приема посетителей
78. Принципы ведения бизнеса в России
79. Этический кодекс бизнесмена
80. Психологические черты успешного руководителя
81. Психологические требования к современному руководителю
82. Охарактеризуйте российский стиль делового поведения
83. Отношение бизнес элиты к этическим нормам поведения
84. Отношение бизнес элиты к деньгам
85. Характеристика деловых качеств бизнесменов-женщин.
86. Метаморфозы современной этики менеджмента
87. Основные направления в стиле руководства
88. Специфика и особенности современного управления
89. Факторы эффективного управления людьми
90. Способы поддержки сотрудников руководителем
91. Общение: сущность, виды, особенности
92. Модели делового общения
93. Рекомендации относительно эффективного общения
94. Деловая беседа основная форма делового общения
95. Этикет ведения деловых разговоров
96. Речевое общение
97. Невербальное общение
98. Охарактеризуйте зоны работы руководителя
99. Деловое общение
100. Этапы деловых переговоров
101. Стадии деловой беседы
102. Этикет официальных встреч
103. Этикет деловых переговоров
104. Этикет вручения подарков

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу									Максимальная сумма баллов
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль № 3			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
10	10	10	10	10	10	10	15	15	100

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
2	3
60-100	«зачтено»
0-59	«не зачтено»

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Кораблина Е.П. Профессиональная этика и служебный этикет: УМК по изучению дисциплины / Кораблина Е.П., Пашкин С.Б. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019 – 212с. ISBN 978-5-8064-2741-1
2. Вигорская М.Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / Вигорская М.Е. – Москва: Дашков и К. Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 144 с. ISBN 978-5-394-02409-2
3. Семенов, А.К. Этика менеджмента [Текст] : учеб. пособие / А.К. Семенов . – М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020 . – 272с. – 5-94708-742-2.

Дополнительная литература:

1. Балабанова, Л.В. Управление маркетингом предприятия [Текст] : учебник / Л.В. Балабанова; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. – Донецк: ДОННУЭТ, 2019. – 332 с.
2. Балабанова, Л.В. Маркетинг [Текст] : учебник / Л.В. Балабанова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. – Изд. 4-е, переработ. и доп. – Донецк : ДОННУЭТ, 2019. – 491 с.
3. Балабанова, Л.В. Маркетинг предприятия : учебник / Л.В. Балабанова ; М-во образования и науки Донец. Нар. Респ., Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк :ДонНУЭТ, 2020. – 470 с.
4. Корпоративная культура и управление изменениями [Текст] : пер. с англ. / ред. Е. Харитоновой . – М. : Альпина Бизнес Букс, 2016 . – 192с. – (Сер. "Классика Harvard Business Review") . – 5-9614-0192-8 . – 5-9614-0229-0 . – 1-57851-836-9.
5. Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура [Текст] : учеб. пособие / Т.Н. Персикова . – М. : Логос , 2016 . – 224с. – 5-98704-127-9.
6. Спивак, В.А. Корпоративная культура [Текст] / В.А. Спивак . – СПб. : Питер, 2012 . – 352с. + Прил.(68с.) . – (Ключевые вопросы) . – 5-318-00167-Х.
7. Шарков, Ф. И. Современные маркетинговые коммуникации [Текст] : слов.-справ. / Ф. И. Шарков . – М. : Альфа-Пресс, 2016 . – 352 с. – 5-94280-177-0.

Учебно-методические издания:

1. Воробьева, Е. К. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : рабочая прогр. учеб. дисциплины [укрупненная группа 38.00.00 "Экономика и управление", направление подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль Менедж. организаций, ИЭУ, 2 к. оч., заоч. формы обуч., / Е. К. Воробьева . – Донецк : ДонНУЭТ, 2025- . – Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
2. Воробьева, Е. К. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : конспект лекций по дисциплине для обучающихся направления 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Менеджмент организаций», оч. и заоч. форм обучения / Е. К. Воробьева ; ФГБОУ ВО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетинг. менеджмента. – Донецк : [ДонНУЭТ], 2025. – 137 с. – Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
3. Воробьева, Е. К. Профессиональная этика и этикет: метод. рекомендации для проведения практ. и семинар. занятий по дисциплине для обучающихся укрупненной группы 38.00.00 Экономика и управление, направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент организаций, Бакалавриат», оч., заоч. форм обучения /Е. К. Воробьева ; – Донецк : ДонНУЭТ, 2024. – 47 с. – Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ
4. Воробьева Е. К. Профессиональная этика и этикет. Задания и учебно-методические рекомендации для выполнения контрольных работ по дисциплине /Е. К. Воробьева. – Донецк: ДонНУЭТ, 2024. – 35

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

Организация информационного обеспечения дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями аккредитации высших учебных заведений и использует такие информационные ресурсы:

1. Универсальная электронная энциклопедия «Кругосвет» – Режим доступа: <http://www.krugosvet.ru>
2. Информационно-энциклопедический проект «Рубрикон» – Режим доступа: <http://www.rubricon.com>
3. Открытая многотомная вики-энциклопедия «Википедия» – Режим доступа: <http://www.wikipedia.org>
4. Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н. К. Крупской. – Режим доступа: www.lib-dpr.ru/
5. Библиотека ДонНУЭТ – Режим доступа: <http://www.donnuet.education/library>
6. Дистанционная система MOODL ДонНУЭТ - Режим доступа: www.distant.donnuet.education
7. Сайт кафедры маркетингового менеджмента. - Режим доступа: www.marketman.donnuet.education
8. БД Киберленинка - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>
9. БД Polpred.com. - Режим доступа: <https://polpred.com/>
10. ЭБС «BOOK.ru» - Режим доступа: <https://www.book.ru/>
11. ЭБС «Znaniy.com.» - Режим доступа: <https://znaniy.com>
12. <http://library.donnuet.education/> Локальная компьютерная сеть Научной библиотеки ГО ВПО ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского [Электронный ресурс]
13. <http://www.elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLibrary [Электронный ресурс]
14. <https://http://www.iprbookshop.ru/> IPRbooks: Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]
15. <http://www.knigafund.ru/> Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» : учебная и научная литература. Специальные условия сотрудничества для вузов и ссузов [Электронный ресурс]
16. <http://znaniy.com/> Znaniy.com: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]
17. <http://mer.govdnr.ru/> Министерство экономического развития Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП ВО бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры маркетингового менеджмента (проектор, ноутбук).

17 КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства ; на условиях договора гражданско- правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Воробьева Елена Константиновна	По основному месту работы	Должность - доцент кафедры маркетингового менеджмента, кандидат экономических наук, ученое звание - доцент	Высшее, экономика и управление в торговле и общественном питании, экономист – организатор, диплом кандидата экономических наук ДК № 002095	1. Сертификат о повышении квалификации № 0217 от 15.02.2019г., «Комплексное сопровождение образовательного процесса обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», 16 часов, Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени М. Туган-Барановского», г. Донецк 2. Удостоверение о повышении квалификации №110400005415 от 25.02.2020г., «Проектирование образовательного процесса в высшей школе на деятельностной основе», 72 часа, Филиал Ухтинского государственного технического университета, г. Усинск 3. Удостоверение №110400009581 от 28.02.2022 регистрационный номер 052-22. «Информационные технологии в обучении. Преподаватель дистанционного обучения» с применением дистанционных форм обучения (72 часа) с 21 февраля 2022 г. по 28 февраля 2022 г. В ФГБОУ ВО «Ухтинский государственный технический университет», филиал Ухтинского государственного технического университета в г.Усинске. 4. Сертификат Рег. № 2022/0329 от 10.09.2022

				«Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет г. Ростов-на-Дону 08.09.2022 по 10.09.2022 5. Удостоверение №612400044173 Регистрационный номер 1-24930. «Подготовка кадров для научно технологического развития: организация дополнительного профессионального образования и профессионального обучения». ФГБОУ ВО «ДГТУ», 24.09.-26.09.2024 Ростов на Дону.
--	--	--	--	---

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина Б.1.В.1.ДВ.02.01 Профессиональная этика и этикет
(шифр и название учебной дисциплины)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(код и наименование)

Профиль: Менеджмент организаций
(наименование)

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 з.е.

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

знать: теоретические основы этики делового общения, профессионально-этические принципы и нормы в туристской деятельности; правила бизнес-этикета, корпоративной этики, особенности этики и этикета зарубежных стран.

уметь: организовать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций; организовать процесс обслуживания потребителя.

владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; способностью к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию; готовностью соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; готовностью к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурной коммуникации в туристской деятельности; способностью понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии;

обладать компетенциями:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ПК-4 Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	ИДК-1 _{ПК-4} Анализирует организационную структуру управления организацией, организацию работы структурных подразделений, оценивает качество работы структурного подразделения и его сотрудников и разрабатывает предложения по их совершенствованию ИДК-2 _{ПК-4} Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики

Смысловые модули и темы учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1 ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

Тема 1 Профессиональная этика: предмет и специфика

Тема 2 Корпоративная культура и корпоративная этика

Тема 3 Проблемы микро этика бизнеса

Смысловой модуль 2 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА СПЕЦИАЛИСТА В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА

Тема 4 Корпоративная и социальная ответственность

Тема 5 Проблемы макро этика бизнеса

Тема 6 Административная этика

Смысловой модуль 3 ЭТИКЕТНЫЕ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 7 Особенности современного делового этикета

Тема 8 Деловой этикет успешного руководителя

Тема 9 Этикет ведения переговорного процесса

Форма промежуточной аттестации: зачет

(зачет, экзамен)

Разработчик:

Воробьева Е.К. к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Заведующий кафедрой маркетингового менеджмента

Балабанова Л.В. д.э.н., профессор

(ФИО, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

КАФЕДРА
МАРКЕТИНГОВОГО
МЕНЕДЖМЕНТА