Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В. И. ВЕРНАДСКОГО»
Гуманитарно-педагогическая академия
Экономико-гуманитарный колледж

Методические рекомендации по дисциплине

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Специальность
43.02.11 Гостиничный сервис

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Содержательная часть:
    1. Организация и контроль самостоятельной работы
    2. Методические советы и рекомендации к заданиям
    3. Методические рекомендации по работе с литературой
3. Библиографический список

Пояснительная записка

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку студента к освоению дисциплины МДК 01.03 Профессиональная этика и этикет и формированию следующих профессиональных и общих компетенций:

1. Общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2. профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК.1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК.1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК.1.3.	Информировать потребителя о бронировании

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по МДК 01.03 Профессиональная этика и этикет разработаны с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

В программе используются следующие виды заданий для самостоятельной работы:

- для овладения знаниями: работа с методической и специальной литературой; конспектирование текста; отработка методики анализа литературного произведения; использование аудио и видео записей, Интернета и др.;
- для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы; участие в семинарских занятиях, подготовка сообщений, докладов; работа над режиссерскими упражнениями, этюдами;
- для формирования умений: решение ситуационных производственных (профессиональных) задач: сочинение этюдов на основе литературного материала.

Перед выполнением студентами самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. В процессе инструктажа преподаватель предупреждает студентов о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

В качестве форм и методов контроля самостоятельной работы студентов используются контрольные опросы, контрольные срезы, контрольные творческие показы и т.д.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения студентом учебного материала;
- методически грамотное выполнение режиссерских упражнений;
- умение студента логически правильно соединять теорию с практикой;
- творческий подход к выполнению задания.

Самостоятельная работа студентов представляется в форме творческой работы.

Организация и контроль самостоятельной работы

Для успешного выполнения самостоятельной работы студентов необходимо планирование и контроль со стороны преподавателей. Аудиторная самостоятельная работа выполняется студентами на практических занятиях и во внеаудиторное время и, следовательно, преподаватель должен заранее выстроить систему самостоятельной работы, учитывая все ее формы, цели, отбирая учебную и научную информацию и средства (методических) коммуникаций, продумывая роль студента в этом процессе и свое участие в нем.

Задания для самостоятельной работы студентов, указанные в рабочей программе дисциплины, предлагаются преподавателями в начале изучения дисциплины.

Методические указания к самостоятельному изучению курса. При самостоятельном изучении курса следует начинать с рассмотрения предмета этики. Для этого нужно обратить внимание, что этика зародилась в недрах философии и является областью философского знания. Важно показать, что причины столь позднего «созревания» этики обусловлены не только сложностью ее предмета, но и тем, что в реальной жизни мораль не существует изолированно, ее принципы пронизывают все виды деятельности человека. Поэтому многие науки так или иначе затрагивают различные проявления, стороны морали. Знание о морали формируется в результате деятельности не только этиков, но и психологов, педагогов, богословов, философов, социологов, историков и др. Обратите внимание, что в структуре этического знания наибольшую ценность представляют составляющие, в которых интегрировано сущностно значимое, непреходящее, общечеловеческое: «моральное сознание», «моральная практика», законы моральной деятельности и категории этики. В теме «Исторические типы морали и проблемы нравственного прогресса» рассматривая развитие этической мысли, прежде всего, необходимо разобраться в изменении содержания основных этических категорий. Обратите внимание, что мораль – понятие историческое. Возникновение морали сопровождало становление самого общества и означало переход первобытного человека от инстинктивных форм поведения к целесообразной и сознательной деятельности. Многие элементарные требования морали, которые появились в эпоху родового строя, сохраняют свое значение и в настоящее время. Мораль изначально была в первую очередь обращена к каждому индивиду и регулировала отношения «человек – человек», «человек – коллектив», «человек – общество». Появление морали связано с потребностью урегулирования отношений между людьми и управления общественными процессами на основе

сочетания индивидуальных и общественных отношений. Учтите, что проблема происхождения морали в различных этических системах различна. Существуют эволюционистские, антропологические, креационистские, социальноисторические подходы по проблеме возникновения морали. При изучении морали рабовладельческого общества происходит становление этики как формы общественного сознания. Появляется два типа морали: рабовладельческая и мораль рабов. Мораль необходима только свободным. Раб выпадал из системы моральной заданности и считался «говорящим орудием». Анализ этических систем античности говорит о том, что это этика добродетели. Сословно-корпоративная мораль Средневековья определяла различную ценность людей в зависимости от принадлежности к сословиям. Этическое осмысление существующей морали осуществлялось в рамках религиозного мировоззрения. Обратите внимание, что параллельно с религиозной моралью развивалась светская мораль. Этика периода Нового и Новейшего времени. При изучении этого периода обратите внимание, каким образом эгоистические интересы и ценности индивидов могут быть объединены во всеобщие интересы и ценности.

Рассмотрите более подробно этику И. Канта, который переосмысливает три основных учения этого времени: натурализм, рационализм и пантеизм. В основу его доктрины положено принципиальное различие между практическим и теоретическим разумом. У Гегеля историзм – все ступени анализа нравственности. Этика XX века основана на принципах релятивизма, волюнтаризма, субъективизма и откровенного цинизма. Особенно изучите работы социолога и психолога Э. Фромма. Проанализируйте его точку зрения о том, что существуют два типа людей: биофилов-созидателй и некрофилов – разрушителей. Перечислите признаки нравственного прогресса современного общества и обратите внимание, что главным показателем его является уровень сознательности и ответственности субъективного фактора. Сущность, специфика и функции морали. Мораль – это не только знания и умения воплотить их в жизнь, но процесс их реализации. Система морали представляет собой теоретический и обыденный уровни, которые нужно раскрыть, при этом вы убедитесь, что все структурные элементы морали содержат ценностные ориентации, цель моральной деятельности, средства (нравственные нормы) ее достижения, мотивацию деятельности, оценку предполагаемых или полученных результатов. Основополагающими характеристиками содержания морали являются: определение человека как высшей цели и ценности в отношениях между людьми; наличие идеала и цели деятельности на основе активной жизненной позиции; избирательность к средствам и конкретность к

обстоятельствам; наличие нормативнопсихологического механизма регуляции отношений между людьми; обязательность оценки поведения с позиций «добра и зла»; необходимость сопротивления злу, исходя из жизненных принципов, а не по принуждению. Основными свойствами морали являются: императивность, нормативность и оценочность. Императивность всегда является одним из способов согласования общественных и личных интересов, во взаимодействии которых ведущее начало объективно принадлежит общественному интересу. Только неукоснительное выполнение требований морали с учетом специфики современных социальных условий может обеспечить преодоление кризисной ситуации и новый духовный подъем. При рассмотрении функций морали, особенно обратите внимание на гуманистическую функцию морали, которая осуществляется в формировании человеческой личности, развитии ее самосознания. Основные категории этики. В категориях отражены наиболее значимые стороны моральных явлений. В них заложены основополагающие онтологические и аксиологические основания этики. Обратите внимание на то, что дефиниции этики неоднородны. Одни из них определяют универсальные значения морали, конечные цели личностного и мирового развития, также наиболее исходные принципы нравственности: «благо», «добро», «добродетель», «справедливость», «счастье», «правда», «любовь» и др. Другие категории отражают всеобщие моральные основания личности, ее внутреннее содержание: «долг», «честь», «достоинство». Третья совокупность категорий 69 определяет конечные формы отрицательных значений и принципов морали, базисной здесь является «зло». Именно противоположность добра и зла пронизывает все содержание этики. Нравственный идеал и проблема свободы выбора. При изучении этой темы рассмотрите, что понимается под нравственным идеалом и как он соотносится с действительностью; нравственная свобода и моральная ответственность. Подумайте над фразой, высказанной когда-то Гегелем: «… дурной человек – тот, кто следует своим склонностям и забывает свои обязанности». Современная этика в условиях глобального кризиса человечества и необходимости решения проблемы его выживания рассматривает мораль в качестве важнейшего средства самой возможности дальнейшего существования человека как социального существа. Нравственная культура общения. Известно, что общение людей является способом их жизнедеятельности, моральное общение – специфическая форма этой связи. В этом общении проявляются моральные качества личности. Являясь элементом материальной практики, его можно разделить на два вида: собственно сфера моральных отношений и сфера социально-экономических, политических, национальных, трудовых, семейных и других отношений. При втором виде нравственного

общения важны результаты определенных действий субъекта в различных сферах деятельности, удовлетворенность или неудовлетворенность их результатами. Обратите внимание, данное общение – есть единство нравственного сознания и поведения. Ее еще можно представить как внутреннюю и внешнюю. Внутренняя культура – нравственные идеалы и установки, нормы и принципы поведения, как основополагающие духовного облика личности. Очень много можно привести примеров из повседневности, когда для людей внешняя сторона общения становится самоцелью, так как на самом деле это прикрытие для достижения своих эгоистических целей.

Экологическая этика и биоэтика. Этические и правовые аспекты биологического познания человека привлекают все более пристальное внимание во всем мире. Обратите особое внимание на то, что этическое отношение человека к окружающей его среде есть проблема экологической этики. Опираясь на философское и культурологическое наследие, легко проследить, как видоизменялись взаимоотношения человека и природы. Отношения человека и природы можно изучать, опираясь на ряд парадигм: антропоцентристскую и неантроцентристкую. Так, теоретические основания значимости инстинкта взаимопомощи в мире животных и вырастающих из него основ новой этики были заложены еще П.А. Кропоткиным. Он обнаружил многочисленные примеры сотрудничества животных между собой, что дало ему возможность очертить контуры эволюционной этики. Таким образом, именно биология дает возможность объяснить происхождение зачатков этики. Позже Дж. Мур будет вполне аргументированно говорить о некорректности дилеммы «этика и биология». Основой антропоцентризма является гуманизм. Его рождение произошло тогда, когда поведение человека перестало быть детерминировано. Подвергните анализу основные принципы биоэтики: «не навреди», «делай благо», уважение автономии пациента, справедливости и т.д. 70 Проблемы профессиональной этики. Профессиональная этика занимается урегулированием нравственных отношений людей в основной сфере общественной жизни – трудовой деятельности. При характеристике ее видов особо обратите внимание на профессиональную этику педагога и ученого.

Методические советы и рекомендации к заданиям

Все типы заданий, выполняемых студентами, в том числе в процессе самостоятельной работы по разделу 2 «Этикет», так или иначе, содержат установку на приобретение и закрепление определенного Государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний навыков практических

действий: умения ориентироваться в материале, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д.

ПРАКТИКУМ Пояснения и методические рекомендации 1. Предлагаемые задачи и упражнения не носят специфически учебного характера и поэтому могут использоваться для самых разных целей, в том числе: 1) для написания эссе, небольших философских работ, 2) в качестве тем для обсуждения, дискуссий, 3) для конкурсных заданий. 2. Задача по этике указывает на философскую проблему и/или помогает ее решить (устранить). 3. Упражнение по этике тренирует мыслительные способности, развивает и совершенствует ум, способствует закреплению знаний (сведений) по предмету. 4. Критерии оценки ответа: 1) обстоятельность (от нескольких предложений до 1-3 страниц; ответы типа «да», «нет» не принимаются); 2) аргументированность (логическая обоснованность, связность, использование примеров); 3) точность (ответ именно на этот вопрос и ни на какой другой). 5. Ответы на задачи и упражнения можно давать как в письменном, так и в устном виде. В последнем случае ответы могут стать предметом обсуждения, дискуссии на семинарском занятии. Письменные ответы-работы студенты могут готовить непосредственно на семинарском занятии (не больше 30 минут) или как домашние задания. 6. Студенту следует предоставить право выбирать как минимум из двух вариантов задач.

Методические рекомендации по самостоятельной работе разработаны для студента, только начинает свои шаги в освоении правил этикета и этикетных норм поведения в обществе..

Методические рекомендации состоят из 4 разделов:

1. Сущность и значение речевого этикета. Понятие речевого этикета.

2. Методика формирования речевого этикета.

3. Игры и упражнения на развитие навыков культуры общения и этикета.

4. Правила современного этикета.

1. Сущность и значение речевого этикета. Понятие речевого этикета.

Усваивая этикетную лексику, происходит “присваивание“ части социального речевого опыта народа, овладевает культурно-речевыми эталонами, характерными для той культурной среды, в которой он находится. Введение словесных формул речевого этикета в общую систему речевого взаимодействия дошкольника с окружающими взрослыми и сверстниками способствует формированию комфортного коммуникативного поля и оказывает

безусловное влияние на духовный мир человека. Ведь общеизвестно, что слово образовывает душу.

Овладение родным языком как средством и способом человеческого общения является важнейшим приобретением человека. По средствам языка ученик налаживает контакт с окружающими людьми и важно, чтобы эти контакты носили дружелюбный характер. Для этого обучающийся должен научиться не только доброму, гуманному отношению к людям, но и способам их выражения, в том числе и речевым способам. Они определяют речевое поведение человека, которое в значительной степени реализуется с помощью визуально закрепленных стереотипов общения. Стереотипы общения определяются обществом. Оно вырабатывает стандартизированные нормы социального поведения, в том числе и речевого, определяемое представлением о шаблоне поведения, которое ожидается от человека в каждой отдельной ситуации.

Этикет (французское etiquette - ярлык, этикетка) – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда).

Как видим, в этом определении содержится указание на внешнее проявления отношения к людям. Однако внешнее проявление, как правило, отражает внутреннюю суть отношений. Разумеется, в идеале эти отношения должны быть взаимно доброжелательными.

Этикет - порядок поведения людей. Этикет - это порядок поведения, удобных для всех. Соблюдать этикет - значит, соблюдать правила поведения. Главное правило: стараться не ставить человека в неудобное положение, т.е. поступать так, чтобы ему было хорошо рядом с тобой. Любовь и уважение к людям помогает нам соблюдать этикет.

Этикет - это порядок поведения способствующий созданию наилучших условий для общения людей разного происхождения, национальной принадлежности, социального положения, образования, различных взглядов, убеждений, интересов. Суть его - в умении быть приятным для окружающих, настраивать людей на общение с собой, понимать их и видеть их достоинства (И.Курочкина).

Речевое проявление этикетных отношений специалисты называют речевым этикетом в узком смысле.

Речевой этикет - это правила речевого поведения, определяемые взаимоотношениями говорящих, принятые данным национальным коллективом носителей языка, а также малыми социальными группами, в зависимости от возраста, социальной принадлежности, обстановки общения (Н.И.Формановская).

В речевой этикет включаются: обращение, знакомство, приветствие, привлечение внимания, приглашение, просьба, согласие и отказ, извинение, жалоба, сочувствие, поздравление, прощание, благодарность и другие. Знакомя обучающихся с правилами речевого этикета, важно помочь им понять необходимость культуры речевого общения, познакомить их с миром “волшебных” слов, различными вариантами этикетных форм, развивать умения отбирать языковые средства в зависимости от участников и ситуации общения (с кем, где, когда, зачем говорить), воспитывать желание быть культурным, вежливым человеком.

Таким образом, речевой этикет позволяет установить нужный контакт с собеседником в определенной тональности, в различной обстановке общения, отражать разумный характер взаимоотношений общающихся (А.А Акишина, В.Е Гольдин, В.Г Костомарова, Н.И Формановская и другие).

Уже в дошкольном детстве можно сформировать привычку к определенным нормам речевого поведения, позволяющим воспитать личность человека, который в процессе коммуникации способен на определенный уровень восприятия информации, воздействия на нее и управления ею.

2. Методика формирования речевого этикета.

Работа по формированию речевого этикета опирается на современное понимание речевой коммуникации.

В научной литературе по проблеме исследования речевая коммуникация рассматривается как культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект коммуникации с целью сообщения информации о себе, другом или оценки (А.А.Бодалев, А.А.Добрович, М.И.Лисина и другие).

Как показывают специальные исследования и практика, формирование коммуникативно-речевых умений невозможно без целенаправленного обучения.

Принципы обучения: научность, энциклопедичность, наглядность, систематичность, сознательность, активность обучающихся, прочность обучения, индивидуализация развития воспитанников.

Принципы речевого этикета: разумность и необходимость поведенческих правил, доброжелательность и дружелюбие, прочность и красота манеры поведения, отсутствие мелочей, уважение национальных традиций.

Освоение речевого этикета необходимо осуществлять с изучением общих правил культуры поведения. Целесообразно использование ролевого принципа. Собеседники должны осознавать свои ролевые позиции (старший-младший, знакомый-незнакомый, мальчик-девочка) и соответственно строить свое речевое поведение, используя необходимые в конкретной ситуации этикетные стереотипы.

Введению в словарь обучающихся разнообразных этикетных формул способствуют дидактические игры и речевые упражнения – “Кто скажет больше слов – приветствий”, “Скажи по другому”, “Как сказать бабушке (маме) приятное слово”, а также обыгрывание ситуаций – “Пригласи подругу на день рождения, чтобы она поняла, что ты будешь очень рада ее приходу”, “Поблагодари друга за подарок так, чтобы он понял, что его подарок тебе очень понравился”. В беседах с использованием иллюстративного материала воспитанники предлагают свои варианты диалогов героев в различных ситуациях.

Большое значение в освоении речевого этикета имеет прием словесных поручений. Первоначально педагог дает образец словесной просьбы. По мере развития речевых умений обучающийся сам выбирает форму обращения.

К формам общения, способствующим установлению дружеских взаимоотношений, относятся комплименты. В толковом словаре Ожегова “комплемент” определяется, как любезные, приятные слова, лестный отзыв. До настоящего времени в практике воспитания культуры поведения дошкольников комплементы не нашли широкого применения. В исследовании М. Малетиной показана возможность использования комплементов в работе со старшими дошкольниками и преподавательная ценность комплементов.

Ситуация комплемента, в сравнении с другими ситуациями речевого этикета, менее стандартизирована, более ориентирована на партнера, предполагает творчество в отборе способов выражения одобрения или похвалы.

М. Малетина предлагает следующие формулы комплементов:

- одобрение внешности (“Ты сегодня выглядишь очень нарядно”, “У тебя красивая улыбка”);

- одобрение личностных качеств “Ты очень веселый”;

- одобрение деловых качеств “Ты хорошо рассказываешь сказки”.

В конце занятия надо обязательно подвести итог. Это могут сделать сами обучающиеся, рассказывая о том, что узнали и как относятся к поведенческому правилу. Преподаватель же еще раз четко указывает на самое главное из-за занятия, что ребята должны запомнить.

В ходе занятий желательно избегать негативной оценки. Можно ввести в оценочную систему таки слова, как: “отлично”; “хорошо”; ”очень хорошо”; “

Правила современного этикета.

1. При знакомстве представляют:

- мужчину — женщине,

- младших по возрасту и положению — старшим,

2. - пришедших позже — уже присутствующим. При этом человек, которому вы представляете незнакомца, упоминается первым, а тот, кого вы представляете, — вторым. «Анна, познакомься — это Константин», «Сергей Иванович, это Марина».
3. Знакомя людей, уместно давать краткие «справки» о них: «Это мой друг Никита, он хирург», «Это моя институтская приятельница Наталья». Так вы дадите понять, в каких отношениях состоите с каждым из собеседников, и предоставите им тему для беседы в ваше отсутствие: «...Так, значит, вы врач?».

4. Первыми приветствуют: мужчины — женщин, младшие по возрасту и положению — старших.
5. Но кто бы вы ни были — директор, академик, пожилая женщина или школьник, — входя в помещение, здоровайтесь первым.
6. Когда встречаются две супружеские пары, сначала здороваются друг с другом женщины, после этого мужчины приветствуют дам, затем здороваются между собой мужчины.
7. Руку для рукопожатия первым подаёт человек, которому представили незнакомца, то есть женщина — мужчине, старший — младшему и так далее. По правилам делового этикета первым всегда подаёт руку руководитель. Даже если подчинённый — женщина.

8. Если вам подали руку для рукопожатия, а вы сидите, встаньте.
9. Перед рукопожатием мужчина снимает перчатку. Женщине это делать необязательно.
10. Во время рукопожатия не курят. Если нет возможности выбросить сигарету, извинитесь за это.
11. Если руки чем-то заняты, рукопожатие неуместно. Поприветствуйте человека с тяжёлыми сумками или ребёнком на руках улыбкой и кивком головы во избежание неловкости и суеты.
12. В туалетной комнате руки не пожимают.
13. Руку в знак приветствия целуют лишь замужним женщинам и только в помещении. На деловых встречах и официальных мероприятиях целовать руки женщинам не принято.
14. Целуя руку женщине, наклоняйтесь, а не тяните руку к себе вверх.
15. Если вы идёте с кем-нибудь и ваш спутник поздоровался с незнакомым вам человеком, поздороваться следует и вам.
16. По улице мужчина должен идти слева от дамы. Справа могут идти только военнослужащие, которые должны быть готовы выполнить воинское приветствие.
17. Спускаясь по лестнице, мужчина идёт на одну-две ступени впереди женщины, а поднимаясь, — на одну-две ступени позади.
18. Кто бы вы ни были, всегда придерживайте дверь для идущих следом за вами.
19. Никогда не оборачивайтесь на оклик «Эй, ты!».
20. Никогда не показывайте пальцем на человека.
21. В разговоре с малознакомым человеком не стоит касаться личных тем: «Сколько вы зарабатываете?», «Слышал, ваша жена больна?», «Верите ли вы в Бога?». Удачные темы для непринуждённой беседы: спорт, погода, кулинария, домашние животные, искусство, наука, путешествия и тому подобное.
22. Стремясь блеснуть эрудицией, не переусердствуйте. Фразы вроде «Я это давно знаю», «Нашли чем удивить» и тому подобные лишь оттолкнут собеседника.
23. В театре, на концерте и в других общественных местах
24. Громко смеяться, шумно общаться, пристально разглядывать и обсуждать людей в публичном месте — оскорбительно.

25. Всегда включайте беззвучный режим или вовсе отключайте телефон в театре, библиотеке, кино, на лекции и так далее.
26. В кулуарах пользоваться телефоном позволительно. Но если вам нужно сделать или принять звонок, отойдите на два-три метра в сторону, чтобы не мешать беседе ваших друзей.
27. Курить в присутствии некурящих следует только с их разрешения.
28. Мужчина никогда не носит женскую сумку.
29. Женщина может не снимать в помещении шляпу и перчатки, но не шапку и варежки.
30. У зеркала в гардеробе можно осмотреть внешний вид и слегка поправить причёску. Но расчёсываться, красить губы, подтягивать брюки или чулки позволительно только в туалете.
31. Идите к своим местам в зале лицом к уже сидящим. Мужчина идёт первым.
32. Если в зрительном зале усаживаются две пары, женщины сидят в центре, мужчины — по обеим сторонам. В ложе впереди сидят женщины, за ними — мужчины.
33. В зрительном зале не стоит сидеть со склонёнными друг к другу головами. Даже если вы влюблены.
34. Оставьте поцелуи, объятия и прочие нежности на потом. Не заставляйте сидящих рядом людей лицезреть сразу два спектакля — на сцене и в зале.
35. На выставке не стремитесь прикоснуться к экспонатам руками, если это специально не разрешено.
36. Не пытайтесь сфотографироваться тайком там, где это запрещено правилами.
37. Садясь в такси, приветствуйте водителя первым. Правило не касается коллективного транспорта (автобуса, трамвая и прочего).
38. Место уступают: мужчины — женщинам, младшие по возрасту — старшим. Женщина в транспорте не уступает место мужчине, даже если он намного старше неё.
39. Никогда не занимайте специализированные места в общественном транспорте, если не имеете инвалидности и не беременны.
40. Следите за положением сидения и ног. Откинув спинку и вытянув ноги вперёд, вы будете ехать с комфортом. Но не ваши соседи.
41. Старайтесь в транспорте не разговаривать по мобильному телефону. Вряд ли вашим попутчикам интересны подробности вашей личной жизни.

Возможно, они хотят вздремнуть или читают интересную книгу. Если кому-то нужно что-то срочно сообщить, напишите SMS.

42. Во время перелёта или поездки с детьми присматривайте за ними. Не позволяйте им шуметь, бегать по салону (вагону) и приставать к окружающим.

43. Если вы заметили в вагоне метро или салоне автобуса своего приятеля в час пик, просто поприветствуйте его кивком головы и улыбкой. Не стоит пробираться через толпу, причиняя неудобства другим пассажирам, чтобы «ехать вместе».

44. Мужчина выходит из общественного транспорта первым, чтобы помочь своей спутнице выйти и вынести багаж.

В гостях и на торжествах

45. Никогда не приходите в гости без звонка. А если вас навестили без предупреждения, можете позволить себе быть в халате и бигуди.

46. Отвечать на приглашение в гости вопросом «А кто ещё будет?» невежливо.

47. Принимая гостей, не оправдывайтесь: «У меня тут небольшой беспорядок, обучающиеся вечно всё разбрасывают», «У нас ремонт, поэтому везде коробки». Впуская человека в свой дом, вы выказываете ему своё доверие. Ваш гость должен уважать это и принимать ваше жилище таким, какое есть.

48. С приходом гостей следует выключить телевизор и отойти от компьютера.

49. Принимая гостей или находясь в гостях, некрасиво говорить по телефону больше 2–5 минут.

50. Не следует дарить юным девушкам цветы тёмных оттенков. Идеальный вариант в этом случае — белоснежный букет с нераскрывшимися бутонами. Женщинам в возрасте лучше не дарить быстро увядающие цветы. Зачем напоминать, что молодость уходит?

51. Если кто-то пришёл к вам впервые, сначала покажите гостю, где можно вымыть руки и привести себя в порядок, а затем пригласите в гостиную.

52. Когда начинать трапезу? Если за столом меньше восьми человек, ориентируйтесь на хозяина (хозяйку). Когда он сел и взял салфетку, можно приступать к еде.

53. Хозяйка не должна всё время бегать на кухню — об угощении следует позаботиться заранее. Мытьё посуды тоже подождёт.

54. На званый ужин или обед опаздывать нельзя. Если это случилось, нужно позвонить и предупредить хозяев, что задерживаетесь. На фуршет

позволительно прийти позже назначенного часа и уйти раньше окончания мероприятия.

55. Если на фуршете подают шампанское или другие холодные напитки, то в начале мероприятия, когда все приветствуют друг друга, следует держать бокал в левой руке. От бокала ладонь может стать холодной и влажной, что нежелательно при рукопожатии.

56. Если во время фуршета вы беседуете с дамой, а официанты разносят аперитив, сначала поинтересуйтесь, что она предпочитает, а затем уже выберите напиток для себя.

57. Фуршеты или коктейльные вечеринки проводят в первую очередь для общения. Некрасиво всё время стоять возле стола с закусками и есть.

58. На торжественных приёмах мужчины, как правило, выслушивают тосты стоя. Женщинам вставать необязательно.

59. Если вы уходите с приёма раньше остальных гостей, прощайтесь только с хозяевами встречи. Иначе ваш уход может послужить для участников вечеринки сигналом к тому, что всем пора по домам.

В ресторане и за столом

60. Фраза «Я вас приглашаю» означает, что вы платите. Если звучит «Давайте сходим в ресторан», каждый платит за себя. Но даже в этом случае мужчина может предложить спутнице расплатиться за неё.

61. Условившись о встрече с женщиной в кафе или ресторане, мужчина обязан быть на месте несколько раньше, чтобы успеть найти свободный столик.

62. Если в ресторане предусмотрено только одно меню на столик, мужчина предлагает его даме, которая в свою очередь может попросить спутника прочесть меню вслух. В большой компании меню для всех читает кто-нибудь один.

63. Подсесть к знакомому, сидящему в кафе в обществе незнакомого вам человека, допустимо. Но не в ресторане. Исключение — если сидящие просят вас об этом.

64. Нельзя просить счёт, когда партнёрша или партнёр ещё едят.

65. За столом категорически нельзя: скатывать хлебные шарики, играть приборами и посудой, сворачивать край скатерти в трубочку, протягивать ноги под столом во всю длину.

66. За столом следует опираться на его край только запястьями. Женщинам позволительно ненадолго поставить на стол локти.

67. Салфетку складывают вдвое сгибом к себе и кладут на колени, а не закладывают её за воротник.

68. Недопустимо использовать салфетку вместо носового платка.
69. Если необходимо выйти из-за стола, салфетку кладут на стол слева. Но в Европе, например, её оставляют на спинке стула. По окончании обеда салфетку кладут справа от тарелки.
70. Если салфетка упала на пол, не следует поднимать её самостоятельно. Это сделает официант, он же принесёт вам новую.
71. Чтобы случайно не покуситься на хлеб или вино соседа, тарелка для хлеба располагается слева, напитки — справа. Это легко запомнить: сложите руки в два жеста OK, при этом слева получится буква b (bread — хлеб), справа — d (drink — напиток).
72. Положение приборов на тарелке может служить сигналом для официанта: «Закончил трапезу, можно убирать», «Ещё ем», «Жду следующее блюдо» и так далее.
73. Ножом следует лишь резать пищу, а не класть её в рот.
74. Если к блюду подают соус в отдельной посуде, его следует понемногу класть на свою тарелку. Ни в коем случае не макайте куски в общую соусницу.
75. Не следует промакивать соус в тарелке хлебом. Но, если вы не в силах удержаться, помогайте себе вилкой, а не пальцами.
76. Невежливо выбирать из порций, лежащих на блюде, лучшую. Берите кусок, который ближе к вам.
77. Некрасиво доливать из бутылки или графина только себе. Взяв сосуд в руки, сначала предложите напиток соседу по столу.
78. Если вы пьёте напиток через соломинку, не высасывайте всё до последней капли. Пронзительное бульканье на дне стакана — не самый приятный звук для окружающих.
79. Блюдце не берут в руки, поднимают только чашку.
80. Никогда не используйте ноготь мизинца в качестве зубочистки.

Хорошие манеры и технологии

81. Люди важнее технологий! Не кладите смартфон на стол в общественных местах. Поступая так, вы показываете, насколько важную роль играет в вашей жизни телефон и насколько неинтересно вам происходящее вокруг. В крайнем случае, если ждёте важного звонка, достаньте телефон и положите на стол экраном вниз.
82. На звонок лучше отвечать после второго-третьего звонка, чтобы звонящий успел сосредоточиться. Если вам не ответили после пятого гудка, положите трубку.

83. Если во время звонка прервалась связь, перезвонить должен инициатор разговора.

84. Называйте своё полное имя, если звоните с незнакомого номера.

85. Сообщать о важных событиях по SMS неприлично.

86. Предупреждайте о видеозвонке текстовым сообщением. Не ставьте ни собеседника, ни себя в неловкое положение.

87. Во время видеозвонка общайтесь с человеком, а не любуйтесь собственным изображением в углу экрана. Камера — это не зеркало в ванной.

88. Не пренебрегайте темой при отправлении email. Она должна отражать суть письма и тем самым экономить время собеседника.

89. Подтверждайте получение важных писем, если ответ на них требует времени.

90. Использовать тяжёлые вложения в письмах — всё равно что путешествовать с громоздким багажом. Неудобно всем: и адресату, и вам самому.

91. Всегда соблюдайте тайну переписки. Не читайте чужих писем, не заглядывайте в монитор, когда кто-то общается в чате, отворачивайтесь, когда человек набирает пароль.

92. Общение в мессенджере может быть синхронным и асинхронным. Чаще всего обмен сообщениями происходит мгновенно. Но не стоит обижаться, если сообщения приходят «с перебоями». Вероятно, человек просто занят.

93. Использование CapsLock приравнивается к крику.

94. Не злоупотребляйте кнопкой «Отправить». Дробя длинное сообщение на куски, вы усложняете взаимопонимание. Человек может решить, что мысль закончена и начать отвечать. Причём, если он будет это делать так же, как вы, постоянно нажимая на Enter, вы запутаетесь.

95. Если во время беседы собеседник вдруг стал offline, это не повод для обиды.

96. Если «стучитесь» к кому-то в друзья в социальной сети, напишите, кто вы и почему хотите добавиться.

97. Не постите на стене друга слишком личные сообщения и фотографии. Социальные сети — не место для проявления интимных чувств и выяснения отношений. Лучше делать это лично.

98. Спрашивайте разрешение на публикацию фотографии другого человека в социальной сети. Даже если это ваш закадычный друг.

99. Не злоупотребляйте #хэштегами.

100. Возьмите под контроль приглашения и уведомления, рассылаемые от вашего имени в социальных сетях. Не засыпайте друзей спамом.

101. Обращайтесь с людьми так, как хотите, чтобы обращались с вами!

Требования к написанию реферата:

Написание реферата, как учебный вид деятельности, предполагает внеаудиторную, самостоятельную учебную работу обучающегося по рекомендуемой преподавателем теме.

Цель работы над рефератом – обретение обучающимся навыков библиографического поиска необходимой литературы, аналитической работы с книгой и периодикой, обобщение информации из используемых источников и последующего письменного оформления текста.

При написании реферата необходимо следовать следующим требованиям:

1. текст первоисточников (как печатных изданий, так и Интернет-источников) необходимо не копировать, а *перерабатывать* (собственные выводы после осмысления текста вынести в заключительную часть).

2. если используется дословная выдержка из текста, то она должна быть оформлена по правилам цитирования (в таком случае цитирование не будет являться плагиатом):

- цитата должна быть выделена особым шрифтом (уменьшенным шрифтом, курсивом) или кавычками (« », „ “);

- обязательна *ссылка* на источник. Ссылку следует оформить подстрочной сноской.

Структура реферата:

Титульный лист

Содержание - оглавление с обозначением нумерации страниц.

Введение. Обоснование выбора темы и её актуальности.

Основная часть. Смысловые части темы выделяются в отдельные главы. При необходимости главы разбиваются на параграфы. Раскрывая тему, следует подтверждать свои доводы фактами, цифрами и цитатами.

Заключение. Общие выводы по теме, согласие или несогласие с авторами первоисточников.

Список используемых источников.

Требования к оформлению:

Общий объем реферата не более 15 страниц: 1 стр. – титульный лист, 1 стр. – содержание, 10 стр. – введение и основная часть, 1 стр. – заключение, 1 стр. – список использованных источников (до 10). Текст работы оформляется шрифтом Times New Roman.

На первой странице печатается план, включающий в себя введение, параграфы, раскрывающие суть проблемы, заключение.

В конце реферата представляется список использованной литературы (не менее 5 источников) с точным указанием авторов, названия, места и года ее издания.

Титульный лист должен содержать следующую информацию:

1) наименование министерства;
2) полное название учебного заведения;
3) название кафедры;
4) название учебной дисциплины;
5) заглавие (тема) работы. Наименование работы на титульном листе должно совпадать с названием темы по заданию;
6) фамилия автора;
7) должность, ученая степень, ученое звание и фамилия преподавателя,
8) город и год выполнения работы

Титульный лист является первой страницей работы, но номер страницы на ней не проставляется. Нумерация страниц начинается со второго листа.

Методические рекомендации по работе с литературой

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с методической и специальной литературой ко всем видам занятий: лекционным и практическим.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения.

Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей.

Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала.

План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника

информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме.

Преимущество плана состоит в следующем.

Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения.

Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании.

В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное.

В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д.

Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в цитаты, заимствованные из текста.

Тезисы – сжатое изложение содержания изученного материала в утвердительной (реже опровергающей) форме.

Отличие тезисов от обычных выписок состоит в следующем. *Во-первых,* тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала. *Во-вторых,* в тезисах отмечается преобладание выводов над общими рассуждениями. *В-третьих,* чаще всего тезисы записываются близко к оригинальному тексту, т. е. без использования прямого цитирования.

Исходя из сказанного, нетрудно выявить основное преимущество тезисов: они незаменимы для подготовки глубокой и всесторонней аргументации письменной работы, а также для подготовки выступлений и пр.

Конспект – сложная запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

Для работы над конспектом следует:

- определить структуру конспектируемого материала, чему в значительной мере способствует письменное ведение плана по ходу изучения оригинального текста;
- в соответствии со структурой конспекта произвести отбор и последующую запись наиболее существенного содержания оригинального текста — в форме цитат или в изложении, близком к оригиналу;
- выполнить анализ записей и на его основе – дополнение записей собственными замечаниями, соображениями, "фактурой", заимствованной из других источников и т. п. (располагать все это следует на полях тетради для записей или на отдельных листах-вкладках);
- завершить формулирование и запись выводов по каждой из частей оригинального текста, а также общих выводов.

Систематизация изученных источников позволяет повысить эффективность их анализа и обобщения. Итогом этой работы должна стать логически выстроенная система сведений по существу исследуемого вопроса. Необходимо из всего материала выделить существующие точки зрения на проблему, проанализировать их, сравнить, дать им оценку.

Библиографический список:

Основные источники:

1. Александрова, З.А. Профессиональная этика: учебное пособие / З.А. Александрова, С.Б. Кондратьева; Минобрнауки Российской Федерации. – Москва: Московский педагогический государственный университет, 2016. – 136 с. Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398. Текст: электронный.

2. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина; Минобрнауки Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Оренбургский государственный университет», Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. – Оренбург: ОГУ, 2013. – 104 с. Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114. Текст: электронный.

3. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / Л.М. Загорская; Минобрнауки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: 2012. – 292 с. Режим доступа: по подписке. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860. Текст: электронный.

4. Штофер, Л.Л. Профессиональная этика: учебное пособие: [16+] / Л.Л. Штофер; науч. ред. И.Г. Палий; Минобрнауки Российской Федерации, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 291 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=568672. Текст: электронный.

Дополнительные источники:

1. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для бакалавров/М. Е. Виговская. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и КО», 2015. – 144 с.

2. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — 3 - е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2015. — 224 с.

3. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб.

пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М.: Издательский центр «Академия», 2016. — 192 с.

4. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник ля студ. Учреждений сред. Проф. образования / Ёхина М.А – Москва, ОИЦ «Академия», 2014. — 240с.