

УТВЕРЖДЕНЫ

на заседании кафедры

«Философия и социальные коммуникации»

«30» августа 2016 г., протокол № 1

Зав. кафедрой «ФСК» _____ Н.В. Розенберг

Вопросы (задания) для зачета **по дисциплине** **Профессиональная этика и этикет**

Направление подготовки: 43.03.02 «Туризм»

Профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Вопросы для проверки уровня обученности «знать»:

1. Этика как наука.
2. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики.
3. Этика как явление духовной культуры.
4. Виды этических знаний и структура этики как науки.
5. История этики и нормативные образцы личности.
6. Нормативная этика как основание профессиональной этики.
7. Основные ценности нормативной этики.
8. История и сущность профессиональной этики.
9. Виды профессиональной этики.
10. Этика сферы предпринимательства.
11. Этическая и корпоративная социальная ответственность организации.
12. Этический кодекс организации и его структура.
13. Корпоративность и корпоративная этика.
14. Этика партнерских отношений.
15. Этика работника и особенности деловых отношений в сфере туризма.
16. Нормативные основания деловых отношений в сфере туризма.
17. Стили руководства и принципы нравственного поведения руководителя.
18. Субординация и принципы служебной этики «по вертикали».
19. Отношения с коллегами и принципы служебной этики «по горизонтали».
20. Социально-историческая природа и история этикета.
21. Функции, виды и задачи этикета.
22. Правовой и нравственный аспекты современного этикета.
23. Сущность современного этикета: принципы и правила.
24. Имидж организации и имиджевая реклама.
25. Этикет и эстетика обслуживания клиента.
26. Этикет делового человека и принципы построения делового имиджа.
27. Культура одежды делового мужчины.
28. Культура одежды деловой женщины.
29. Этикет деловых встреч и визитов.
30. Этикет деловых бесед.
31. Этикет переговоров.
32. Этикет совещаний.
33. Этикетные требования к проведению пресс-конференции.
34. Этикет деловой переписки.
35. Этикет телефонного разговора.
36. Этикет обращений, знакомств, приветствий.
37. Поздравления, тосты, слова признательности.

38. Критика в деловом общении.
39. Compliment в деловом общении.
40. Правила организации приемов.
41. Поздравления, тосты, слова признательности.
42. Рассадка за столом.
43. Сервировка стола.
44. Меню и очередность подачи блюд.
45. Особенности национальных кухонь.
46. Международный этикет и дипломатический протокол.
47. Особенности деловой культуры зарубежного бизнеса (страна по выбору).
48. Особенности делового поведения россиян и стереотипы партнеров.

Вопросы для проверки уровня обученности «уметь»:

1. Выберите более правильное для Вас понимание этики как науки о морали и/или как учения о морали. Аргументируйте свой ответ.
2. Какие ситуации применения насилия Вы готовы оправдать: 1) для защиты обиженных, 2) для наказания подлеца, 3) для отмщения сопернику, 4) для борьбы с коррупцией, 5) для пресечения несанкционированного публичного мероприятия, 6) для наведения «порядка в стране». Свою позицию аргументируйте.
3. Сравните понятия «этика и этикет», «профессиональная этика и профессиональный этикет».
4. Сравните понятия: прикладная этика и профессиональная этика.
5. Сравните понятия: профессиональная этика, деловая этика, служебная этика.
6. Сравните содержание служебной этики служебной этики «по вертикали» и «по горизонтали».
7. Сравните понятия: этический кодекс организации и корпоративный кодекс.
8. Проанализируйте внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие организацией моральных обязательств в форме этических кодексов.
9. Сравните меру ответственности в выполнении норм: этических кодексов поведения, технологических стандартов, ГОСТов и законодательных актов.
10. Какого стиля руководства вы будете придерживаться, если в будущем станете руководителем? Почему?
11. Сравните понятия «имидж» и «репутация».
12. Проанализируйте внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие организацией дресс-кода в сфере туризма.
13. Охарактеризуйте заповеди российских предпринимателей 1912 г. Сравните эти заповеди с заповедями современных российских деловых людей. Объясните причину появления новых заповедей.
14. Какие нравственные качества должен иметь специалист социально-культурного сервиса и туризма? Аргументируйте свой ответ.
15. Опираясь на «дух и букву» Хартия туризма, одобренную Генеральной ассамблей Всемирной туристской организации, составьте перечень тех действий, которые могут быть расценены как недопустимые или нелояльные в турбизнесе.
16. «Каждый класс и даже профессия имеют свою мораль», – писал К. Маркс. Проанализируйте высказывание как актуальное для нас сегодня или нет.
17. Каковы, по Вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе? Аргументируйте свой ответ.
18. Охарактеризуйте этическое пространство организации на примере ПензГУ.
19. Есть ли связь между внешним видом делового человека и его успехом в бизнесе? Аргументируйте свой ответ.
20. Сравните особенности деловой культуры зарубежного бизнеса.
21. Какой внешний вид Вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?

22. Какие этические проблемы деловой этики россиян одинаковы с проблемами европейских партнеров?

23. Какие этические проблемы деловой этики россиян одинаковы с проблемами американских партнеров?

24. Какие этические проблемы деловой этики россиян одинаковы с проблемами азиатских партнеров?

25. Какие этические проблемы делового поведения россиян соответствуют стереотипам зарубежных партнеров? Аргументируйте свой ответ.

Задания для проверки уровня обученности «владеть»:

1. Составьте проект этического кодекса ТА.

2. Составьте ваше собственное резюме.

3. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: При вопросе руководителя, на который вы не знаете, как нужно ответить.

4. Решите этическую дилемму в соответствии с моральными категориями профессиональной этики. Вы – директор по маркетинговым исследованиям фармацевтической компании. Ваш исполнительный директор предлагает, чтобы интервьюеры провели телефонный опрос врачей-терапевтов, представляясь сотрудниками фиктивного агентства по маркетинговым исследованиям. Цель опроса состоит в оценке восприятия качества продукции компании, и руководству кажется, что предлагаемая процедура может способствовать получению более объективных ответов. Как поступили бы вы?

5. Накануне 27 января 1986 г., назначенного дня старта космического корабля «Челленджер», технический помощник президента компании, обеспечивавшей запуск, инженер Лунд не санкционировал запуск из-за неполадок в системе. НАСА как заказчик проекта требовал от компании соблюдения сроков запуска, и президент компании Мейсон попросил Лунда еще раз подумать над ситуацией, но уже не как инженер, а как менеджер (его слова были: «Сними свою шапку инженера и надень шляпу менеджера»). Лунд, подумав, изменил свое мнение и разрешил запуск. На следующее утро корабль с экипажем на борту взорвался во время старта. Какие выводы вы сможете о выборе инженера Лунда? В чем состоит отличие ответственности менеджера от ответственности инженера.

6. Решите этическую дилемму в соответствии с основными моральными категориями профессиональной этики. Вы – сотрудник компании, специализирующейся на проведении маркетинговых исследований, и недавно провели для клиента исследование отношения потребителей. Ваши данные показывают, что клиент проводит маркетинг своего товара несоответствующим образом. Ваши результаты не слишком радушно принимаются менеджерами компании-клиента, отвечающими за данный продукт. Они требуют, чтобы вы исключили полученные данные из отчета, который, как вы знаете, будет широко распространен; они утверждают, что устной презентации будет вполне достаточно. Как поступили бы вы?

7. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: В очереди в кафе перед вами становится сослуживец, которого раньше не было.

8. Решите этическую дилемму в соответствии с основными моральными категориями профессиональной этики. Вы являетесь директором по исследованиям компании, специализирующейся на проведении маркетинговых исследований. Ваша компания в настоящее время ведет исследовательский проект для одного из постоянных клиентов. Исследование в форме анкетирования уже вскоре должно начаться, как вдруг от клиента вам приходит значительно исправленная версия анкеты. Внесенные клиентом исправления привели к тому, что в анкете появились наводящие вопросы и некорректные шкалы. В приложенном письме клиент настаивает, чтобы для исследования вы

использовали его версию анкеты. По вашему мнению, использование отредактированной версии анкеты не позволит получить достоверную информацию. Как поступили бы вы?

9. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Перед началом рабочего дня у входа в офис одновременно встретились несколько человек, среди них есть женщина.

10. Решите этическую дилемму в соответствии с основными моральными категориями профессиональной этики. Уважаемый общественный деятель вскоре должен предстать перед судом за то, что при вступлении в должность министра одной из канадских провинций не сообщил о том, что имеет интерес в одной из сетей магазинов. Адвокаты защиты попросили вас, как специалиста по маркетинговым исследованиям, провести исследование с целью выявления характеристик людей, которые с наибольшей вероятностью будут симпатизировать обвиняемому и таким образом проголосуют за его оправдание. Адвокаты защиты читали в газетах, что подобный подход ранее уже был использован в ряде случаев. Как поступили бы вы?

11. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Первый рабочий день в офисе.

12. Решите этическую дилемму в соответствии с основными моральными категориями профессиональной этики. Вы – директор по маркетинговым исследованиям крупной химической компании. Последние исследования показали, что многие из клиентов вашей компании неправильно используют один из ее основных продуктов. Никакой опасности для клиентов это не представляет - они просто выбрасывают свои деньги, употребляя слишком большое количество продукта при каждом его использовании. Вам представили новую рекламную кампанию, предложенную рекламным агентством. Данная кампания не только не способствует решению проблемы, но, кажется, делает все, чтобы потребители стали использовать продукт в еще больших количествах. Как поступили бы вы?

13. Решите этическую дилемму в соответствии с основными моральными категориями профессиональной этики. Вы – студент, изучающий маркетинг. Профессор в качестве курсовой работы предлагает провести интервью с руководителями высокотехнологичных компаний относительно будущих планов этих компаний. Профессор утверждает, что вся собранная информация останется конфиденциальной и будет использована исключительно в научных целях. Однако спустя два дня вы случайно услышали, как профессор говорит своему коллеге, что данный проект будет продан одной из крупных компаний соответствующей отрасли. Как бы поступили вы?

14. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: При опоздании на производственное совещание.

15. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: При обращении к вам сослуживца за помощью.

16. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Ваш сослуживец не следит за собой.

17. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: К вам раньше назначенного срока пришел клиент.

18. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Вам и вашим сослуживцам нужно зайти в лифт, подняться на несколько этажей (кто-то выходит раньше, а кто-то позже) и выйти.

19. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Комната для курения, где встретились сотрудники разного пола.

20. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Как следует отвечать на вопрос о желаемой зарплате на первом собеседовании?

21. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Ваш руководитель обратился к вам с просьбой личного характера.

22. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: В вашем присутствии ссорятся сотрудники.

23. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Вернувшись на рабочее место после обеда, вы обнаружили, что ваши бумаги переложены. В них кто-то что-то искал.

24. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Документ, над которым вы работали, забрали раньше времени.

25. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Вам предложили помыть посуду в отделе вне графика.

Составитель _____ В.А. Бобров