

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 10:58:58

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e1961

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное

образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Методические указания по выполнению практических
работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная
ответственность»**

для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-
курортным бизнесом»

Пятигорск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. План практических занятий
3. Рекомендуемая литература

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» осваивается студентами в 4 семестре.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (послесеминарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТиГД.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

2. ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1-2.

Тема 1. Содержание и функции профессиональной этики.

Цель: ознакомить с понятием и сущностью профессиональной этики

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «профессиональная этика».
2. Содержание профессиональной этики.
3. Принципы персональной, профессиональной и всемирной этики.
4. Социальные функции профессиональной этики.
5. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
6. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работников контактной

зоны.

Методические рекомендации: студент должен знать понятие профессиональной этики, понимать ее сущность. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «профессиональная этика», «безответственное поведение персонала», «корпоративная культура», «стеклянный потолок».

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Виды профессиональной этики.
2. Эссе «Понятия этики, морали и нравственности».

Цель эссе: выражение собственных взглядов на вопросы морали и нравственности.

Ход работы: самостоятельно подумайте над предложенными темами и напишите эссе на одну из них:

1. Нравственный человек – это...
2. Основные проблемы морали в современном обществе.
3. Значение этики как науки в современном мире.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое профессиональная этика?
2. Когда и в связи с чем возникла профессиональная этика?
3. Почему необходима профессиональная этика?
4. Каковы функции профессиональной этики?
5. Приведите примеры конкретной профессиональной этики?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Дополнительная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-

1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 3-4.

Тема 2. Этика сферы предпринимательства.

Цель: ознакомить с понятием и сущностью этики бизнеса.

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

1. Становление этики бизнеса как научной дисциплины.
2. Структура этики бизнеса.
3. Условия формирования цивилизованной этики.
4. Современные концепции этики бизнеса.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль этики бизнеса на предприятии
2. Упражнение «Этические нормы поведения».

Цель упражнения: выявление своих сильных и слабых сторон с точки зрения нравственности.

Ход работы: во-первых, перечислите свои сильные и слабые стороны с позиции этических норм поведения; во-вторых, попросите трех своих близких знакомых также перечислить ваши сильные и слабые стороны с позиции стороннего наблюдателя.

Проанализируйте результаты самооценки и оценки со стороны, в случае необходимости, представьте рекомендации по самосовершенствованию.

Подведение итогов. Представьте свои выводы по следующей схеме:

Мое мнение	1-й знакомый	2-й знакомый	3-й знакомый
Мои сильные качества			
Мои слабые стороны			

Методические рекомендации: студент должен знать понятие этики бизнеса, понимать ее сущность. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «профессиональная этика», «этика бизнеса», «корпоративная культура», «цивилизованная этика».

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Этический кодекс предпринимателя.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Дополнительная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 5-6

Тема 3. Этические основы профессиональной деятельности.

Цель: ознакомить с основами и особенностями профессиональной деятельности.

Организационная форма занятия: семинар-беседа

Вопросы для обсуждения:

1. Основы профессиональной деятельности.

2. Резюме.

3. Компетентность и профессионализм.

4. Уровни компетентности.

5. Деловая игра «Открытие фирмы: набор сотрудников».

Цель игры: формирование коммуникативных навыков в жанре саморекламы (составление резюме, саморекомендации) и монологической речи.

Ход работы: распределите роли, одна из которых — директор фирмы. Директор вместе с группой решает, какую фирму они будут открывать. Директор выбирает себе двух помощников — секретаря и менеджера по персоналу. Остальные студенты хотят устроиться в эту фирму.

Приготовьте заранее резюме, которые будут обсуждаться принимаемой стороной. В резюме следует указать реальные биографические данные, требования к оплате труда, пожелания, свои знания и умения. Каждый из участников должен пройти собеседование, в котором должно проявиться умение рекламировать себя как работника на рынке труда.

Открывает занятие директор короткой презентационной речью, затем слово предоставляется менеджеру по персоналу, который зачитывает заранее согласованный список вакансий с приблизительными окладами.

Затем приглашаются по одному желающие поступить в фирму на работу. Во время собеседования одна группа студентов должна зачитать резюме, а другая оценить деловые и коммуникативные качества претендентов, их умение находить способы решения сложных проблем.

После заслушивания всех претендентов «комиссия» удаляется на совещание (5–10 минут) и по возвращении оглашает список принятых, комментируя, чем мотивирован выбор.

Подведение итогов. Обсудите в группе сильные и слабые стороны как претендентов, так и руководства, проводившего собеседование.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о основах и особенностях профессиональной деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Уровни профессионализма.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какова структура резюме?

2. Что вы понимаете под профессионализмом и компетентностью?

3. Какие уровни компетентности вам известны?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Дополнительная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 7-8

Тема 4. Этика специалиста индустрии туризма и гостеприимства

Цель: ознакомить с понятием и сущностью этики специалиста сферы туризма и гостеприимства.

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Кодекс профессиональной этики.

2. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работников контактной зоны.

Методические рекомендации: студент должен знать понятие профессиональной этики специалиста сферы туризма, понимать ее сущность. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. В чем заключается сущность профессиональной этики работников обслуживания?

2. Какие требования предъявляются к работникам сферы сервиса и туризма?

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Дополнительная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный //

Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 9-10

Тема 5. Специфика организации устных форм делового общения.

Цель: ознакомить с особенностями организации устных форм делового общения..

Организационная форма занятия: семинар-презентация

Вопросы для обсуждения:

1. Этика и этикет делового телефонного разговора.

2. Деловая беседа.

3. Переговоры.

Методические рекомендации: студент должен знать понятие профессиональной этики специалиста сферы туризма, понимать ее сущность. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Деловые совещания.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что собой представляет этика делового общения?

2. Какие виды деловых бесед вы знаете?

3. Каковы особенности делового телефонного разговора?

4. Какие стратегии ведения деловых переговоров вы знаете?

5. **Упражнение «Этические правила отборочного собеседования».**

Цель упражнения: определение этических норм при отборочном собеседовании при устройстве на работу.

Ход работы: разделитесь на две подгруппы. Одной из подгрупп дается задание сформулировать этические нормы для кандидата на вакантную должность, второй подгруппе — сформулировать этические правила для интервьюера. Результаты работы выносятся на общее обсуждение.

Одним из вариантов деловой беседы является собеседование при устройстве на работу. Основная цель отборочного собеседования — получение ответов на вопросы: сможет ли кандидат выполнять данную работу, заинтересован ли в ней, подходит ли для нее? Для кандидата на вакантную должность основная

Цель собеседования — получить работу. Для максимально эффективного достижения поставленной цели и интервьюеру и интервьюируемому необходимо соблюдать ряд этических правил.

Сформулируйте правила для обеих сторон при отборочном собеседовании по следующим критериям:

1. Внешний вид.
2. Выбор вербальных средств коммуникации.
3. Эмоциональная составляющая.
4. Поза, жесты, мимика.
5. Информативность реплик.
6. Этичность поведения.

Подведение итогов. Обсудите в группе результаты выполнения задания. Группа по желанию может на основе четких обоснований отклонять предложенные варианты и предлагать свои. Итоговым результатом становится список правил для обеих сторон.

6. Ролевая игра «Этика деловой беседы».

Цель игры: формирование навыков этичного проведения беседы с подчиненными.

Ход работы: в подгруппах по четыре-пять человек проанализируйте две ситуации, придумайте их завершение и проиграйте перед всей группой свои варианты развития данной ситуации.

Ситуация 1. Вот уже несколько месяцев, как вы являетесь новым руководителем отдела. Один из сотрудников говорит вам: «Я, конечно, не хочу вас критиковать, но ваш предшественник умел найти подход к своим сотрудникам». Ваш ответ...

Ситуация 2. В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации?

Подведение итогов. Обсудите каждую версию диалога и выберите оптимальную

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Дополнительная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 11-12

Тема 6. Проблема этических отношений в коллективе.

Цель: ознакомить с проблемами этических отношений в коллективе.

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Социально-психологические особенности рабочей группы.
2. Профессиональная зрелость рабочей группы.
3. Типы взаимоотношений в системе руководитель - подчиненный
4. Морально-психологический климат коллектива.
5. Классификация психотипов личностей.
6. Способы повышения этического уровня организации.
7. Кейс-стади «Моя работа».

Цель кейс-стади: выявление аспектов управленческой этики, влияющих на формирование морально-психологического климата в коллективе.

Ход работы: в группах по пять-шесть человек ознакомьтесь с ситуацией и выполните задания.

Проанализируйте ситуацию с точки зрения соблюдения деловых отношений.

Ситуация

Нина Ивановна, инженер по автоматизированным системам управления производством 2 категории, проработав более 2 лет в отделе АСУ предприятия, решила уволиться. В кадровой службе предприятия ей сообщили, что есть вакантная должность инженера по автоматизированным системам управления производством на соседнем предприятии и порекомендовали встретиться с Борисом Николаевичем — директором информационно-вычислительного центра, который к ним обращался.

При встрече с директором Нина Ивановна откровенно рассказала о причинах, побуждающих ее к увольнению, и поделилась своими представлениями о направлениях развития работы отделов АСУ и информационных центров. Директор по многим вопросам с ней согласился и пригласил работать инженером по автоматизированным системам управления производством 1 категории, пообещав создать по возможности условия для реализации ее инициатив.

Однако через полгода она рассказывала о своей новой работе:

«Всегда знала и другим говорила, что от одних проблем уйдешь — к другим придешь. Это сразу и проявилось на новом месте. За всю первую неделю

работы директор, с которым я ранее вела переговоры о переходе, не сказал мне ни «здравствуй», ни «до свидания». Как я себя должна себя чувствовать при этом? Человеком, которого ждали и возлагали на него большие надежды, или просто прохожим?.. У руководства не было ни малейшего желания помочь мне скорее адаптироваться, освоиться, войти в трудовой коллектив... Я с первых же дней почувствовала неприязненное отношение к себе со стороны начальницы отдела, в отдел

которой меня приняли на должность инженера и сразу поручили руководить работой трех специалистов отдела: инженера по защите информации, инженера-программиста, техника вычислительного центра. При этом меня никому даже толком не представили. В своей группе я должна была сама нащупывать контакты, что было очень трудно: здесь для меня было все новое. Никто не передал мне дела, а их оказалось очень много. Я попала в положение человека, брошенного в воду: выплывай сам, как можешь. Но самое

неприятное — это демонстративно игнорирующее поведение начальницы по отношению ко мне, причем почти во всем. Например, к моим подчиненным обращается напрямую, будто меня нет. Планы отдела составила для каждого персонально, не посоветовавшись со мною как с руководителем группы. Ходили коллективом в театр — меня будто нет. Хотя специалисты, с которыми я работаю, быстро признали мою высокую квалификацию, и у нас уже стали складываться хорошие товарищеские и служебные отношения. Может перебить меня тогда, когда я разговариваю с людьми и мы что-то обсуждаем. Со мной если и разговаривает, то старается упрекнуть в чем-то, выговорить за что-то... Мне кажется, я стала понимать одну из причин такого ее поведения: у нее разногласия с директором — Главнокомандующим, как его называют сотрудники. Он, видимо, сильно ущемляет ее полномочия, в чем-то справедливо одергивает. К тому же он принимал меня на работу без ее ведома. Положение усугубляется еще и тем, что мне к ней просто не хочется подходить, поэтому я обращаюсь к Главнокомандующему, а когда он разговаривает со мной, начальница выходит из себя, вся кипит...»

<...>

И вот прошло два года. Нина Ивановна пишет:

«Я стала задумываться о том, что такое любимая работа? Как понимать фразу: «Ищите удовлетворенность в труде?» Ведь я специалист со стажем (16 лет!), а занимаюсь не своим делом. Но есть люди, которые говорят: «Я люблю свою работу, а потому и терплю начальницу». Но ведь это терпение расшатывает нервы... А может быть, отношения в трудовом коллективе волнуют слабых людей? Ведь иногда «психологический фактор» воспринимается руководителем как отговорка, как нежелание работать по его указке. А я вот в последнее время и не помню, когда смеялась по-настоящему. Зато стала раздражительной, главным образом из-за отсутствия понимания. Главнокомандующий не хочет слушать ни о чем, кроме работы. Зная мое серьезное отношение к самостоятельному обучению по проблемам информационных технологий и менеджмента, он насмешливо и пренебрежительно говорит: «Слишком много увлечений. Надо бы поулавить». А вот вчера встретил меня в коридоре и спрашивает: «Ну, как дела, профессор?...».

Поручили мне разработать предложения по освоению сотрудниками административного аппарата предприятия современной информационной базы данных. Я организовала опрос более 100 руководителей и специалистов, выявила трудности, которые они испытывают при работе с базой данных, и составила программу внедрения. Разработанная программа уже более месяца лежит у Главнокомандующего, а начальница отдела откровенно посмеивается.

... Я размышляю над тем, почему люди терпят ее унижающие достоинство выпады? И я тоже терплю... Ведь она подавляет не эрудицией, не умом, а грубостью. Однажды она в пылу гнева швырнула коробку дискет в лицо двум специалистам. А среди них был всеми уважаемый человек... И она никогда не извиняется за такие «срывы»... Я успокаиваю себя тем, что надо быть выше, но это слабое утешение. Я вот все думаю — типичный это случай или исключение? Не попадала я еще никогда в такую «антиразумную» ситуацию. Да и не заслуживаю такого отношения к себе. Ведь руководитель должен бы, да и обязан, сделать все, чтобы сотрудник реализовал свою квалификацию и приносил пользу отделу и организации в целом.

Подведение итогов. Обсудите ситуацию в группе по следующей схеме:

- Охарактеризуйте факторы, повлиявшие на морально-психологический климат в отделе. Анализ силы воздействия факторов оформите в виде таблицы:

Фактор	Признак проявления	Степень влияния		
		Сильно влияет	Влияет в некоторой степени	Почти не влияет

- Какие методы управления персоналом практикуют руководители организации? Насколько данные методы управления способствуют эффективной работе подразделения?

- Разработайте рекомендации руководителю и сотрудникам по улучшению морально-психологического климата в подразделении.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о проблемах этических отношений в коллективе, причинах возникновения и способах их разрешения. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Понятие корпоративной культуры.

Задания и вопросы для контроля:

1. Каковы социально-психологические особенности рабочей группы?

2. Назовите основные типы взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный

3. Назовите способы повышения этического уровня организации.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Дополнительная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 13-14

Тема 7. Управленческая этика.

Цель: ознакомить с понятием и сущностью управленческой этики.

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Проблема лидерства.
2. Роль руководителя в становлении коллектива.
3. Методы и стили управления.
4. Выбор оптимального стиля руководства.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о различных стилях руководства, уметь правильно осуществлять выбор оптимального стиля. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какова роль руководителя в становлении коллектива?
2. Охарактеризуйте основные стили управления.
3. Как выбрать оптимальный стиль руководства?
4. Что такое корпоративный имидж?

Тематика рефератов:

1. Коллектив турпредприятия как объект управления в ходе профессионального общения менеджера
2. Управление формированием организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма.
3. Особенности профессионального и делового общения в сфере сервиса и туризма.

Рекомендуемая литература:

Основная литература

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 14.05.2021).
2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Дополнительная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 15-16.

Тема 8. Корпоративная социальная ответственность.

Цель: ознакомить с понятием корпоративная социальная ответственность, деловой этикет и имидж.

Организационная форма занятия: семинар-дискуссия

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие корпоративной социальной ответственности.
2. Принципы корпоративной социальной ответственности.
3. Правила делового этикета.
4. Имидж делового человека.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об основных принципах корпоративной социальной ответственности, правилах делового этикета и создания имиджа делового человека. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Формирование системы социальной ответственности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Рекомендуемая литература:

Основная литература

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И.

Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Дополнительная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

3. Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Дополнительная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 14.05.2021).

2. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 14.05.2021).

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Методические указания для обучающихся
по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная
ответственность»**
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-
курортным бизнесом»

Пятигорск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

[Введение](#)

[Методические рекомендации по изучению литературы](#)

[Методические рекомендации к самостоятельной работе](#)

[Список рекомендуемой литературы](#)

Введение

Дисциплина «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» осваивается студентами в 4 семестре.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий

Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в сфере профессиональной этики и этикета. В процессе её студенты должны приобрести умения получать и систематизировать этические знания, оперировать их базовыми понятиями, свободно высказывать свои мнения, суждения, умозаключения, грамотно вести полемику.

Методические рекомендации по изучению литературы

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информации своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование.

4. Методические рекомендации к самостоятельной работе

Тема 1. Содержание и функции профессиональной этики

Цель: ознакомить с понятием и сущностью профессиональной этики.

Форма контроля СРС: конспект, опрос.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Виды профессиональной этики»

Задание 2. Эссе «Понятия этики, морали и нравственности».

Цель эссе: выражение собственных взглядов на вопросы морали и нравственности.

Ход работы: самостоятельно подумайте над предложенными темами и напишите эссе на одну из них:

1. Нравственный человек — это...
2. Основные проблемы морали в современном обществе.
3. Значение этики как науки в современном мире.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013.
2. Психология и этика делового общения : [учебник] / [В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.] ; под ред. В.Н. Лавриенко ; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Дополнительная литература:

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России. - М. : Проспект, 2009.
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2014.

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Тема 2. Этика сферы предпринимательства.

Цель: ознакомить с понятием и сущностью профессиональной этики.

Форма контроля СРС: конспект, опрос.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Этический кодекс предпринимателя».

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013.

2. Психология и этика делового общения : [учебник] / [В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.] ; под ред. В.Н. Лавриенко ; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Дополнительная литература:

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России. - М. : Проспект, 2009.

2. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2014.

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Тема 3. Этические основы профессиональной деятельности

Цель: ознакомить с понятиями профессионализм и компетентность.

Форма контроля СРС: конспект, опрос.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Уровни профессионализма»

Задание 2. Написать резюме.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013.

2. Психология и этика делового общения : [учебник] / [В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.] ; под ред. В.Н. Лавриенко ; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Дополнительная литература:

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России. - М. : Проспект, 2009.

2. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2014.

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Тема 4. Этика специалиста индустрии туризма и гостеприимства.

Цель: ознакомить с понятием этика специалиста социально-культурной сферы и туризма.

Форма контроля СРС: опрос.

Задания для СРС:

Задание 1. Написать этический кодекс для турфирмы, гостиницы и санатория.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013.
2. Психология и этика делового общения : [учебник] / [В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.] ; под ред. В.Н. Лавриенко ; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Дополнительная литература:

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России. - М. : Проспект, 2009.
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2014.

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Тема 5. Специфика организации устных форм делового общения.

Цель: ознакомить с особенностями организации и проведения деловых бесед, переговоров, делового телефонного разговора.

Форма контроля СРС: опрос, конспект, тестирование.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Деловые совещания».

Задание 2. Сделать презентацию на тему «Этические и национально-психологические особенности бизнеса разных стран» (страна по выбору студента).

Задание 3. Ответьте на вопросы теста.

1. Стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях, называется:

- а) значимый торг;
- б) позиционный торг;
- в) конфронтационный торг.

2. Выделяют два стиля позиционного торга:

- а) мягкий и жесткий;
- б) четкий и размытый;
- в) уверенный и неуверенный.

3. В Японии деловой телефонный разговор длится не более:

- а) одной минуты;
- б) трех минут;
- в) пяти минут.

4. Беседа при увольнении с работы не назначается:

- а) в начале месяца;
- б) в понедельник;
- в) перед выходными днями или праздниками.

5. Беседа при увольнении с работы не должна продолжаться более:

- а) 10 минут;
- б) 20 минут;
- в) 30 минут.

6. Звонок по домашнему телефону деловому партнеру не должен быть позднее:

- а) 20 часов;
- б) 21 часа;
- в) 22 часов.

7. Если раздается звонок телефона, то трубку следует поднять:

- а) до четвертого звонка телефона;
- б) после четвертого звонка телефона;
- в) подождать около минуты.

8. Прием, используемый при позиционном торге, называется:

- а) завышение требований;
- б) подчеркивание общности;
- в) разделение проблемы на отдельные составляющие.

9. Прием, используемый при переговорах на основе взаимных интересов, называется:

- а) оказание давления на оппонента;
- б) «преднамеренный обман»;
- в) подчеркивание общности.

10. Предметом делового общения является:

- а) интерес;
- б) дело;
- в) стремление.

11. Основной задачей делового общения является:

- а) продуктивное сотрудничество;
- б) быстрое обогащение;
- в) удовлетворение потребностей личности.

12. К устным формам делового общения относят:

- а) деловую переписку;
- б) деловые переговоры;
- в) факсовую переписку.

13. Разговор по телефону следует начать следующим образом:

- а) «Здравствуйте...»;
- б) «Кто говорит?»;
- в) «Вам кого?»

14. Кто первым должен закончить деловой разговор по телефону:

- а) тот, кто позвонил;
- б) вышестоящий по статусу;
- в) в зависимости от обстоятельств.

15. Общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата, называется:

- а) межличностным;
- б) деловым;
- в) манипулятивным.

16. Если менеджер турфирмы разговаривает по телефону и в этот момент происходит разъединение, необходимо:

- а) перезвонить сразу после разъединения;
- б) подождать звонка собеседника;
- в) перезвонить через 3-5 минут.

17. Если незнакомый абонент просит к телефону работника, которого нет поблизости, вы должны:

- а) положить трубку;
- б) попросить подождать, пока не пригласят этого человека;
- в) попросить перезвонить через несколько минут.

18. Начинать деловую беседу лучше:

- а) с общих тем;
- б) с основных вопросов;
- в) с проблем.

19. Если при телефонном разговоре вас попросили подождать и не отвечают в течение двух минут, необходимо:

- а) повесить трубку;

- б) дождаться ответа и сделать замечание;
- в) повесить трубку и перезвонить.

20. Оптимальными днями для переговоров являются:

- а) понедельник, среда, пятница;
- б) вторник, среда, четверг;
- г) понедельник, вторник, среда.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013.
2. Психология и этика делового общения : [учебник] / [В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.] ; под ред. В.Н. Лавриенко ; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Дополнительная литература:

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России. - М. : Проспект, 2009.
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2014.

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Тема 6. Проблема этических отношений в коллективе.

Цель:изучить социально-психологические особенности коллектива, типы взаимоотношений в системе руководитель– подчиненный, способы повышения этического уровня организации.

Форма контроля СРС: опрос, конспект.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Понятие корпоративной культуры».

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013.
2. Психология и этика делового общения : [учебник] / [В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.] ; под ред. В.Н. Лавриенко ; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Дополнительная литература:

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России. - М. : Проспект, 2009.

2. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2014.

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Тема 7. Управленческая этика.

Цель: ознакомить с понятием и сущностью управленческой этики.

Форма контроля СРС: тестирование, реферат.

Задания для СРС:

Задание 1. Написать реферат на предложенные темы.

4. Коллектив турпредприятия как объект управления в ходе профессионального общения менеджера

5. Управление формированием организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма.

6. Особенности профессионального и делового общения в сфере сервиса и туризма.

Задание 2. Ответьте на вопросы теста.

1. Наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие:

- а) из лиц одного возраста и темперамента;
- б) из лиц разного возраста, пола, темперамента;
- в) из лиц одного возраста и пола.

2. Совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных называется:

- а) стиль руководства;
- б) специфика руководства;
- в) методика руководства.

3. Данный стиль руководства по сути означает предоставление возможности делам идти своим чередом:

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) либеральный.

4. Нейтральный стиль оправдан при условии:

- а) слабой подготовки сотрудников;
- б) высокой компетентности руководителя;
- в) высокой компетентности сотрудников.

5. Стил ь поведения при конфликте, когда человек пытается сохранить собственные интересы, называется:

- а) приспособление;
- б) компромисс;
- в) конкуренция (соперничество).

6. Следует ли называть клиентов турпредприятия по имени и отчеству:

- а) следует;
- б) не следует;
- в) только особых клиентов.

7. Этому стилю присущи единоличный способ принятия управленческих решений, жесткий и строгий контроль руководителя за выполнением заданий:

- а) демократический;
- б) авторитарный;
- в) либеральный.

8. Достоинством авторитарного стиля является:

- а) четкость и оперативность управления;
- б) раскрытие творческих возможностей сотрудников;
- в) незначительный контроль.

9. Данный стиль характеризуется признанием необходимости коллегиальных способов принятия решений:

- а) демократический;
- б) авторитарный;
- в) либеральный.

10. Достоинством демократического стиля является:

- а) неконтролируемая свобода персонала;
- б) громоздкая система контроля;
- в) создание благоприятного психологического климата в коллективе.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013.
2. Психология и этика делового общения : [учебник] / [В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.] ; под ред. В.Н. Лавриенко ; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Дополнительная литература:

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России. - М. : Проспект, 2009.
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2014.

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной

библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Тема 8. Корпоративная социальная ответственность.

Цель:ознакомить с понятием корпоративная социальная ответственность, с культурой одежды делового человека, правилами поведения.

Форма контроля СРС: опрос, конспектирование, презентация.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Формирование системы социальной ответственности предприятий индустрии туризма и гостеприимства».

Задание 2. Изучить и законспектировать тему «Визитные карточки в деловом общении».

Задание 3. Подготовить презентацию на тему «Культура одежды делового человека».

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013.

2. Психология и этика делового общения : [учебник] / [В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.] ; под ред. В.Н. Лавриенко ; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Дополнительная литература:

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России. - М. : Проспект, 2009.

2. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2014.

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013.
2. Психология и этика делового общения : [учебник] / [В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.] ; под ред. В.Н. Лавриенко ; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Дополнительная литература:

1. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России. - М. : Проспект, 2009.
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2014.

Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Этика бизнеса и корпоративно-социальная ответственность» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».