

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ФИЛОСОФИИ
КАФЕДРА ЭТИКИ

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Учебно-методическое пособие

Санкт-Петербург
2016

Рекомендовано к изданию Учебно-методической комиссией
Института философии Санкт-Петербургского государственного
университета, протокол № 06/90-04-01 от 26 января 2016 года

Составитель:

канд. филос. наук, доцент **Т. В. Ковалева**

Рецензенты:

д-р филос. наук, доцент Н. Х. Орлова,
канд. филос. наук, доцент Е. А. Овчинникова

Учебно-методическое пособие «Профессиональная этика и этикет» предназначено для преподавателей высшей школы и студентов направлений – этика, философия и туризм. Оно направлено на ознакомление с основами теоретической этики для решения этических проблем в области профессиональной этики. Особенностью курса является его междисциплинарность, т.е. целостное рассмотрение этических вопросов профессиональной коммуникации в сфере туризма с учетом социально-культурного сравнительного анализа традиций и привычек разных стран. Представленный курс лекций и семинаров стоит на междисциплинарном взаимодействии этики, религиоведения, культурологии, географии, истории, лингвистики, социологии, экономики, политики и т.д., которые позволяют понять студентам влияние тех или иных процессов, связанных с потребностями человека и общества, шкалы ценностей, значения поступков, этические принципы и нормы. В соответствии с учебным планом курс делится на вводную часть для ознакомления с понятиями – этика, мораль и нравственность, с основными принципами личной и общественной морали, с обоснованием парадоксов морали, и основную часть, посвященную профессиональной этике. Основная часть позволяет студентам лучше освоить научную систему современных знаний по менеджменту туризма с учетом общих принципов профессиональной этики. Знание этих принципов, как и деловых этикетных норм, позволит будущим представителям деловой сферы правильно решать сложные этические проблемы, выбирать правильные формы деловой беседы, учитывать особенности партнерских взаимоотношений и т.д. Большая часть семинаров посвящена международному этикету. Самостоятельное углубленное изучение студентом культуры и этикета другой страны позволяет продемонстрировать свои навыки применения практических компетенций перед аудиторией, выделить особые регуляторы профессионального поведения современного специалиста в деловом международном общении, а также составить свое мнение о проблемах в сфере туризма, чтобы успешно их преодолеть на практике.

Рекомендуется как учебно-методическое пособие для студентов бакалавров специальности СВ.5075.2013 «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»(№ 013090).

СОДЕРЖАНИЕ

1. Организационно-методический отдел	4
1.1. Цель изучения дисциплины.....	4
1.2. Задачи курса.....	4
1.3. Место курса в профессиональной подготовке выпускника	6
1.4. Требования к уровню освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»	6
2. Объем дисциплины.....	8
2.1. Объем дисциплины для направления «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» (№ 013090)	8
3. Содержание дисциплины	8
3.1. Разделы курса	8
3.2. Темы и их краткое содержание	8
Раздел 1. Методологические и теоретические основы этики.....	8
Раздел 2. Проблемы нормативной этики.....	11
Раздел 3. Профессиональная этика.....	13
Раздел 4. Этикет.....	21
4. Контрольный раздел.....	29
4.1. Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы.....	29
4.2. Темы рефератов и курсовых работ	31
4.3. Примерный перечень вопросов к зачету по всему курсу	36
5. Учебно-методическое обеспечение курса	36

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

1.1. Цель изучения дисциплины

Цель – предоставление практических и теоретических знаний в сфере профессиональной этики и этикета, ознакомление с основами этических учений, этической составляющей любой профессиональной деятельности и делового этикета, анализ и принятие решения при возникновении этических проблем (конфликтов), формирование культуры профессионального труда и этического самосознания в профессии.

1.2. Задачи курса

Основной задачей этого курса является подготовка специалистов в области сферы философии культуры и туризма, которым необходимы знания и навыки профессиональной этики и этикета, которые помогут им решить множество проблем в столь сложной отрасли современного сектора экономики в сложившихся условиях современных международных рыночных отношений. Сфера туризма остро нуждается в таких молодых специалистах, которые имеют представление, как решать этические проблемы и урегулировать моральные конфликты, проводить сравнительный анализ российского и зарубежного менталитета, осваивать международный опыт ведения бизнеса, ориентироваться в Глобальном этическом кодексе туризма и других кодексах. Курс предназначен для преподавания в институте философии и институте Земли с учетом их специфических особенностей.

В соответствии с учебным планом курс делится на вводную часть для ознакомления с общими понятиями этики и всемирной историей моральных учений, как культурной составляющей, формирующей особенности наций, и прикладной части. Общетеоретическая часть позволяет студентам лучше освоить научную систему современных знаний по основополагающим аспектам профессиональной этики и этикета. Прикладная часть позволяет сформировать навыки использования ряда практических компетенций, регулирующих профессиональное поведение современного специалиста в различных секторах деловой жизни общества. Она должна стать итоговой и помочь закрепить студентам полученные знания по предыдущему материалу.

Курс направлен на ознакомление с основными этическими проблемами и подходами в рамках личной и общественной морали,

а также в области профессиональной этики, как прикладной узкоспециализированной части теоретической этики.

Особенностью учебного курса является его комплексный подход в рассмотрении этических дилемм в профессиональном общении по горизонтали и вертикали власти, а также при взаимодействии ключевых отраслей туризма, турбизнеса в международном масштабе, деловых и общественных отношений и т.д., как составных элементов профессиональной этики. Курс стоит на междисциплинарном взаимодействии этики с туризмом, религиоведением, культурологией, географией, историей, лингвистикой, социологией, экономикой, политикой и т.д., которые позволяют понять студентам влияние тех или иных процессов, связанных с потребностями человека и общества, шкалы ценностей, значения поступков, этические принципы и нормы.

В качестве важных задач можно обозначить следующие:

- развитие у студентов культуры речи и основы навыков профессиональной коммуникации, основанной на этических принципах и нормах.

- Развитие культуры речи достигается путем самостоятельной подготовки и активной работы на семинарах (умение грамотно говорить, слушать, выступать с докладами и презентациями, спорить, убеждать).

- Представление о современном международном деловом этикете и о традициях официальных приёмов и т.д. осуществляется в рамках семинарских занятий через демонстрацию визуальных приемов, которые широко применяются в экскурсионной деятельности в области туризма.

- Умение использовать дополнительный материал для создания необходимого настроя и донесения до слушателя (клиента/потребителя) необходимой информации с учетом специфики зрелищности, является еще одной задачей данного курса.

Тема презентации или доклада по курсу может быть сформулирована и выбрана студентом самостоятельно и согласована с преподавателем. В ходе лекционных и семинарских занятий студентам предлагается выполнить ряд упражнений с использованием текстов профессиональных кодексов и в частности «Глобального этического кодекса туризма» 1999 г. для ознакомления, анализа и составления своего проекта этического кодекса турфирмы. Работа с текстом помогает развить у студентов необходимые умения и навыки позволяющие использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

1.3. Место курса в профессиональной подготовке выпускника Специальный курс

1.4. Требования к уровню освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»

Требования к уровню освоения материала для студентов направления «философии культуры» и «технологии и организации туроператорских и турагентских услуг» будут разные, исходя из содержания учебных программ. Студенты института философии имеют большой объем философских предметов, в том числе по этике, поэтому необходимо это учитывать при подготовке курса.

Несмотря на то, что в ходе обучения студенты института Земли получили общие знания о философии из курса «философия», этика, как предмет изучения в университете, остается практически не охваченным. В связи с этим необходимо провести вводно-теоретические занятия по ознакомлению с общетеоретическим курсом этики до освоения основ профессиональной этики. Такой подход необходим, чтобы привязать жизненный опыт студентов с их нравственной рефлексией для формирования стимула к изучению основных положений теоретической этики. Интенсивность самостоятельной работы студентов на занятиях является залогом правильного усвоения знаний по дисциплине. Предполагается стимулирование активного участия всех студентов группы в обсуждении этических дилемм общего и частного порядка, выступление с докладами и презентациями, написание контрольных работ с целью проверки понимания пройденного материала и возможности дополнительного акцентирования внимания на сложном для усвоения материале. Активная коммуникация студентов крайне важна для формирования будущих специалистов, которые будут работать в сфере обслуживания и управления. В ходе изучения дисциплины учащиеся должны получить знание об общих принципах профессиональной этики для любой профессии, а также об особенностях применения этических принципов в ряде специальных профессий (свободных профессий¹).

Приступая к обучению, преподаватель предлагает студентам структуру курса для систематизации нового материала и требования для успешной сдачи зачета. Зачет можно разделить на две части. Теоретическая (письменная или устная) часть включает вопросы по

¹ Термин «свободные профессии» взят из работы американского философа Р.Т. Де Джорджа «Деловая этика».

пройденному материалу в разделе – профессиональная этика. Практическая часть должна включать презентацию, которая может быть посвящена деловому этикету или международному, культурным особенностям определенной страны, ее социальным и политическим аспектам, влияющим на формирование и развитие туризма. Данная часть должна демонстрировать овладение студентом навыками и практическими техниками при ознакомлении и составлении этических кодексов, свода этикетных норм и правил, отслеживании актуальной информации для этических консультаций в профессиональной сфере, дресскода и т.д. Следует поощрять и направлять деятельность студентов на самостоятельность в анализе и подготовке материала для презентации, поскольку презентация должна быть интересна для слушателей (группы), информативна и соответствовать выбранной тематике. Творческий подход и стремление к исследовательской деятельности каждого студента должно поощряться преподавателем и способствовать вовлечению аудитории в обсуждение представленных выводов и умозаключений докладчика.

Студент, завершивший изучение данной учебной дисциплины, должен:

знать:

- общие принципы профессиональной этики, её функции и виды;
- место и роль профессиональной этики в жизнедеятельности специалиста;
- отличия профессиональной этики от этики, причину ее выделения в отдельное направление;
- стратегии поведения в конфликте и правила урегулирования конфликтов;
- понятие «этикет» и этапы его формирования;
- особенности делового и международного этикета.

уметь:

- выделять теоретические, прикладные, ценностные аспекты этического знания, применять их для обоснования практических решений, касающихся как повседневной жизни, так и профессиональной области;
- общаться, критиковать и урегулировать конфликты в соответствии с этическими нормами и принципами;
- формировать и обосновывать личную позицию по отношению к проблемам профессиональной этики;
- организовывать деловые переговоры;
- формировать свой профессиональный имидж.

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины для направления «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» (№ 013090)

Всего аудиторных занятий	14 ч
Из них: лекций	10 ч
Практических занятий	4 ч
Самостоятельная работа	23 ч
Итого (трудоемкость дисциплины)	37 ч

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Разделы курса

Раздел 1. Методологические и теоретические основы этики

Раздел 2. Проблемы нормативной этики

Раздел 3. Профессиональная этика

Раздел 4. Этикет

3.2. Темы и их краткое содержание

Раздел 1. Методологические и теоретические основы этики

Тема 1. Предмет и объект изучения этики

Введение в предмет логичнее всего начать с диалога об общеэтических принципах, что такое «добродетель», «справедливость», «счастье», «любовь» и т.д. Постепенно переходя от дескриптивных этических размышлений к нормативным, необходимо акцентировать внимание студентов на разницу таких понятий как: «этика», «мораль», «нравственность». Обычно их воспринимают, как синонимы и не видят в них особого различия. Нормативный подход позволяет проследить генезис и историческую эволюцию этих понятий, представить их различные смысловые значения в современном языке. Этика, как наука, изучает мораль и нравственность. Следует особо обратить внимание на разные подходы в рассуждениях о тождественности и не тождественности морали и нравственности, используя примеры из жизни, художественной литературы и кинематографа. Размышление о регулятивности морали поможет обозначить границы между вложенными смыслами в нее и понятием «нравственность». Поскольку мораль – специфическая форма культуры, необходимо уделить этому явлению особое внимание. Мо-

раль, как выражение потребности, свод правил для формирования гармоничных отношений с другими людьми, мера в культуре, приобретает самооценный характер. Такой регулятив в профессиональной этике определяет «культуру профессии», делая ее самооценной в сознании человека профессии и ценной для всего общества. Следует обсудить проблему соотношения нормативно-ценностного и теоретического знаний в этике, сущности нормативной этики как связующего элемента между этической теорией и моралью, как формой общественного сознания.

Необходимо отметить, что основополагающими характеристиками содержания морали являются: определение для человека высшей цели; наличие идеала и цели деятельности на основе активной жизненной позиции; избирательность к средствам и конкретность к обстоятельствам; наличие нормативно-психологического механизма регуляции отношений между людьми; обязательность оценки поведения с позиций «добра и зла»; необходимость сопротивления злу, исходя из жизненных принципов, а не по принуждению. А также выделить, что 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.

Тема 2. Личная и общественная мораль

Данная тема очень важна, поскольку в попытке отделить личную мораль от общественной студенты склонны рассматривать человека лишь в контексте общества, опираясь на понимание, что мораль лишь общественное явление. Такое умозаключение проистекает из того, ведь мораль регулирует отношения между людьми, как нормативная система. Акцент на моральных регуляторах «свобода» и «совесть» поможет студенту осознать и отграничить все, что входит в понятие «личная мораль», а именно: личная ответственность, совесть, долг, честь и т.д. При подготовке к курсу необходимо учесть все нюансы, возникающие у студентов не философского факультета, во-первых, это трудности выделения личностного аспекта из общественного.

Во-вторых, сходство морали, как регулятивной системы, с правом, что приводит к сомнительным выводам о том, что право полностью может заменить мораль в жизни любого общества, поскольку законодательные, административные и судебные акты строятся по принципу справедливости. Как и мораль, будучи нормативной

системой, право обладает теми же свойствами, поэтому создается впечатление о равной замене. Но, несмотря на это сходство, мораль может исключать принуждение, базируясь на самоуправлении и самодетерминации. В связи с этим, необходимо в диалоге привести примеры или подвести студентов к ответам, которые опровергают умозаключения о полном тождестве.

В процессе занятий студенты должны получить правильное понимание понятия «моральный человек», и что формирует это понятие (разумность, ориентация на высшее благо, свобода воли). При моральном измерении общества необходимо выделить и обсудить понимание понятий: «добрая воля», «способность жить в человеческом обществе», «свобода воли», «автономия воли», «золотое правило нравственности» И. Канта.

Вышеуказанные темы полезно подкрепить хрестоматийным материалом из «Никомаховой этике» Аристотеля. Чтение книг 1 и 2 можно проводить во время семинара или задавать чтение теста на дом с последующим обсуждением группой на занятии.

Тема 3. Парадоксы морального сознания. Формирование морали в культурном пространстве

В парадоксы морального сознания человека можно включить обоснование понятий: «многообразие морали», «ненасилие как категорический моральный запрет», «парадокс моральной оценки», «парадокс морального поведения».

Рассуждение о многоаспектности морали станет заключительной частью для закрепления предыдущего материала. Полезно подчеркнуть, что многозначность морали проявляется не только в социуме или социальных группах, но и в профессиональных группах, которые тоже упорядочивают свои отношения на основе профессиональных норм и правил. Важно еще раз обозначить тот момент, что мораль выступает регулятором любых конфликтов в любой социальной среде. Подтемы «ненасилие как категорический моральный запрет», «парадокс моральной оценки», «парадокс морального поведения» позволяют в диалоге перейти от общих аспектов рассуждений к узкопрофессиональным и вывести самостоятельно важные моральные постулаты: «Не навреди!», «благоговение перед всем живым», «не суди других», «хорошее умом понимаю, но к дурному стремлюсь» и т.д.

Поскольку данный курс направлен на прикладной характер этики то уместно сделать акцент на примерах из профессиональной деятельности человека, в том числе и туризма. В примерах необхо-

димо учитывать многоаспектность морали, т.е. ее проявление в культурном пространстве, социокультурные регулятивы поведения в разных культурах, ценности и антиценности в культурах, моральное поведение в культуре – нормативное и отклоняющееся, многообразие культурных норм, социальные аспекты и пр.

Тема 4. История этических учений

Данная тема очень важна, поскольку она раскрывает в понимании многообразия этических мировых учений. Религиозно-этические учения в мировых культурах определяются традициями, нравами и привычками отдельных народов. Сложившиеся веками традиции, основанные на учениях религиозных и политических деятелей, представляют наглядную модель поведения, культурный регулятив. Ознакомившись с разными религиозными, ритуальными моральными учениями великих деятелей древних эпох, студенты смогут осознать особенности культурного кода разных народов и лучше понять их нравы, обычаи и привычки. Такие мыслители, как Конфуций, Мухаммед, Моисей, Будда являются отцами нации, авторитетами там, где их учения признаны и почитаются. Например, древнекитайский мыслитель Конфуций создал нормативную систему, которую можно назвать «этикой ритуала». Сам мыслитель очень почитаем в Китае и в других странах Азии, а его «ритуал» до сих пор определяет культурные нормы поведения любого китайца или человека, исповедующего конфуцианство.

Раздел 2. Проблемы нормативной этики

Тема 1. Теория ценности

Понятие ценности очень важно для культуры, а значит и для туризма тоже, поскольку основы туризма базируются на демонстрации, осознании, воспитании в людях восхищения перед духовными и материальными ценностями цивилизации. Понимание сложности восприятия и оценивания культуры «ценностей» одного народа другим, привлечение к ним интереса даже самих носителей культуры, является задачей туристической деятельности. Через оценку объектов культуры можно постараться понять характер самого народа, его привычки и традиции. Культура демонстрирует свои моральные ценности через носителей ее культурного кода. Ее историческое прошлое в судьбе каждого народа становится критерием суждения сторонних наблюдателей о моральных качествах нации в целом и о ее выдающихся личностях отдельно. В ходе занятия можно пред-

ставить применение моральных принципов и правил должного действия на примерах доктрин религиозных и философских мыслителей, по возможности учитывая их субъективность мышления. Для лучшего понимания типологии ценностей можно обратиться к классификации М.С. Кагана, который выделяет художественные, нравственные, правовые, политические, религиозные и эстетические ценности, и рассматривает их на разных уровнях: социально-групповом, межличностном, индивидуальном, с учетом существующих между ними интегративных связей. Рассматривая понятие «ценностные ориентиры», в ходе дискуссии можно его представить как определенную иерархическую систему, распределив по принципу важности. Анализ комбинаций станет еще одним пунктом в размышлении о системе ценностей с учетом их каузальности.

Тема 2. Моральная ответственность и свобода воли. Теория долженствования

Долженствование и моральная ответственность – эти две темы необходимы для перехода к рассмотрению понимания деятельности профессионала в ситуациях моральных дилемм. Поскольку специалисты, в том числе и в области туризма, сталкиваются довольно часто с представителями других культур, то недопонимание поступков людей с другим культурным кодом может привести к ошибкам в работе или к конфликту. Мера ответственности специалиста в сфере обслуживания заставляет его постоянно совершенствовать свои навыки и профессионализм, принимая порой несвойственные для себя роли – наблюдателя, критика, судьи и т.д. в поиске правильного решения этических дилемм. При обсуждении оценки поступка было бы уместно подготовить заранее кейсы, по результатам лайт-опроса, которые ранее вызвали затруднение у студентов в решении как должно поступить.

При обсуждении понятия «благо» в профессиональной этике необходимо рассмотреть разные теории и подходы, чтобы выбрать наиболее подходящие примеры для решения конфликтов воле, основанных на этическом эгоизме и на этике себялюбия. Как выход из искусственно созданного противоречия получения выгод, как благо, может стать обоюдная договоренность, сформулированная простым постулатом – Не навреди. Он пришел из медицинской этики, и вполне применим для решения профессиональных проблем в других сферах. Альтернативой эгоизму выступает альтруизм, где благо совершается во имя других людей, а не для себя лично. Мотивацией совершению такого блага может стать долг, сочувствие, сострада-

ние или самопожертвование. Важен и аспект распределения благ в рамках общественной морали. Очевидно, что для государства не важна выгода одного субъекта, оно может ориентироваться на выгоду меньшинства (например, знати) или же большинства. Если преследуется выгода меньшинства, это тоталитарный режим. Если же большинства, то в таком случае государство в системе управления применяет утилитаристский принцип, где выгода благо для большинства граждан превалирует над интересами личности. Однако многие профессии (свободные) основываются исключительно на принципах деонтологии (врачи, спасатели, пожарные и пр.), т.е. долга перед обществом, но при этом институциональные системы обычно строятся на принципах утилитаризма (например, система здравоохранения). Необходимо разъяснить, в чем суть различия между утилитаризмом и деонтологией, поскольку их принципы направлены на осуществление одной и той же цели, но разными способами. Очерчивая проблемное поле, следует указать на противоречия между человеком в профессии и профессионалом в системе.

Теории моральной ответственности сложны, принято различать 3 вида: каузальную, личную и перспективную. Исходя из них, можно предложить студентам на личных примерах обсудить правильность поступка и признание ответственности субъекта за совершение его. При рассуждении о моральной ответственности субъекта необходимо акцентировать внимание на условиях, при которых можно поступить ответственно или безответственно, исходя из понимания свободы выбора и воли. При сравнении личной и социальной ответственностью уместно приводить примеры для обсуждения из профессиональной деятельности. Примеры должны проиллюстрировать несколько видов ответственности, а затем при анализе результатов важно, чтобы студенты определили высший принцип социальной этики – принцип солидарности. Применение этого принципа на практике очень важно, но при этом осуществить крайне сложно. Это идеальная модель построения профессиональных взаимоотношений, когда каждый сотрудник несет совместную ответственность за успех или неудачу других в их совместной трудовой деятельности.

Раздел 3. Профессиональная этика

Тема 1. Место и роль профессиональной этики

Профессиональная этика занимается урегулированием нравственных отношений людей в основной сфере общественной жизни –

трудовой деятельности. Профессиональная этика изучает применение общих норм морали в специфических условиях данной профессиональной деятельности, но она не создает особой морали для данной профессии. Современный человек отводит работе большую часть своего времени. Она становится важным компонентом жизни человека. Работа дает нам место в обществе, статус, положение. На работе мы часто обретаем друзей, учителей, даже находим свою судьбу. Успешный человек ассоциируется с интересной и прибыльной работой, со счастливой семьей. В современном мире социальное общество принято делить на профессиональные сообщества, где устанавливаются свои нормы и правила. Общественная мораль является общей нормой поведения в гражданском обществе, но, однако очень часто ее нормы и правила не подходят к применению в профессиональной деятельности специалиста. Профессиональная этика вмещает в себя те категории, которые соответствуют специфике лишь этой профессии или группе профессий. Работа с людьми требует особого подхода к профессии и строится на принципе долга (деонтологии).

Гуманизм становится принципом профессиональной этики в любых профессиях. Принципиальной основой гуманного отношения к любому человеку является принцип справедливости и «любви к дальнему». Особенностью профессиональной этики является отсутствие гендерных проблем, поскольку понятие «профессионал» уже не тождественно понятию «мужчина», оно приобрело в современном языке морфологические черты общего рода, как врач, водитель, полицейский и т.д.

Профессиональная этика специально разрабатывается для отдельных профессий – журналистов, психологов, пиарщиков, экономистов и пр. Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики работников сервиса (принцип моральной ответственности перед клиентом; принцип моральной ответственности перед профессиональным сообществом и коллегами в компании или организации; принцип моральной ответственности перед обществом и др.). Основные принципы профессиональной морали: профессиональный долг, профессиональная совесть, корпоративная честь и честность, профессиональное достоинство. Персональная ответственность за поддержание профессиональных стандартов.

Необходимо отметить специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях, современные представления о должном поведении врача, юриста, бизнесмена, менеджера, секретаря-референта, музейного работника, работников сер-

виса, социальных работников, основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек.

В ходе рассуждений необходимо остановиться на специфических особенностях каждой из этих профессиональных этик для того, чтобы обсудить причину отсутствия профессиональной этики туризма. Сфера туристической деятельности многогранна и обширна, в ней сосуществуют различные отрасли, которые могут функционировать сами по себе, не встраиваясь в единый замкнутый цикл. Работа с людьми, ради их удовольствия, развлечения, лечения, морально-религиозного удовлетворения и при этом полная ответственность за жизнь и здоровье людей – все это приводит к мысли, что профессиональная этика российского туризма должна существовать. Несмотря на очевидную необходимость, всегда возникает вопрос о ее востребованности среди профессионалов, и о причинах ее невостребованности. Особо следует рассмотреть применение теорий нормативной этики в сфере туризма и основы профессиональной этики в туризме. Глобальный этический кодекс туризма 1999г. поможет вычлнить общие этические принципы, а также особенности.

Тема 2. Исторические этапы становления профессиональной этики

Это очень важная тема, которая помогает понять, как зарождались и развивались первые профессии, какие требования предъявлялись человеку в профессии. Взяв за основу аристотелевскую трактовку профессии, как искусство, важно указать на современное понимание искусства, как творчества, которое должно воплощаться в любой трудовой деятельности. Механическое выполнение заданий делает человека роботом, творческий же подход позволяет создавать произведения искусства, удобные и красивые вещи, нести добро в процесс коммуникации и т.д. В прошлые столетия такую функцию осуществляла религия, она требовала нести христианское благо в люди и контролировала деятельность человека от имени Бога. В современном мире сакральность сохранилась нормам и правилах профессиональной деятельности скорее в форме религиозного кода. Некоторые профессии, как иконописец, по сей день требуют строго исполнения обрядов сакрального характера.

Следует выделить следующие этапы:

- *Доисторический этап. Появление первых профессий, их особенности и характерные черты.*

В этом разделе нужно дать классификацию первых профессий и определить их особенности. Географическое положение и климатические условия формировали культурный облик и профессиональную направленность группы. Таким образом, выделяются 4 профессиональные группы – скотоводы, земледельцы, охотники и рыболовы. Каждый член общины выполнял свои обязанности, и любой труд был ценен и направлен на благо всех. Синкретизм в условно профессиональной сфере этого периода закономерен и присущ родовому строю, когда все члены племени осознавали важность каждой профессиональной деятельности в сочетании с божественным покровительством. Особо следует выделить роль жреца/шамана в жизни племени, а также сакральность всех профессий и меру ответственности каждого члена общины или племени за свою работу и ее успех. Шаман совмещал в себе роль духовного лидера группы, проводника в мир богов и одновременно защитника-целителя, знахаря. Вождь племени был военачальником и силовым лидером группы.

• *Античный этап. Города-государства. Роль ремесла в жизни античных городов, требования к профессионалу. Античные боги и их работа.*

В этом разделе уместно вспомнить «Никомахову этику» Аристотеля, в которой он определил профессию, как искусство (искусство военачалителя, искусство врачевания). Необходимо сделать акцент на понимании смысла аристотелевского понятия «искусства» и современной трактовки «профессия». Античное понимание меры ответственности профессионала перед собой и обществом. Первые требования к профессионализму любого, кто владеет профессией. Клятва Гиппократова. Первые профессиональные союзы (Пифагорейский союз), новые требования к поведению профессионала до начала рабочего процесса и во время. Философско-религиозная организация, созданная Пифагором, была направлена на воспитание и формирование моральных ценностей государственных мужей. Кодекс союза «Золотые стихи» требовал его неукоснительного соблюдения от этапа посвящения в свои ряды и до соблюдения нравственного поведения каждого члена. Ученики должны были вести аскетический образ жизни и проходить очищение музыкой. Философский путь мудреца обязывал каждого члена этой организации соблюдать обет молчания и созерцания. Это позволяло им более взвешенно и серьезно подходить к решению задач, которые они ставили перед собой. Кодекс содержал 32 заповеди, в том числе:

- Сыщи себе верного друга, имея его, ты можешь обойтись без богов.

- Юноша! Если ты желаешь себе жизни долгоденственной, то воздержки себя от пресыщения и всякого излишества.
- Памятуйте, что лицо лишь тогда бывает прекрасным, когда оно изображает изящную душу.
- Не гоняйся за счастьем: оно всегда находится в тебе самом.
- Не пекись о снискании великого знания: из всех знаний нравственная наука, быть может, есть самая нужнейшая, но ей не обучаются.

В воспитании пифагорейцы придерживались принципы калокагии, т.е. гармоничного развития человека, когда его внутренние качества определяют внешность и его поведение. Это идеал воспитания у них состоял из гармоничного сплетения красоты физической и духовной. При этом любой проступок мог сказаться на статусе «красивого человека» Желание сохранить этот статус требовало четкого представления о своем моральном поведении.

• *Средневековье. Роль божественной силы в работе средневекового мастера. Роль единобожия в сознании профессионала. Особые требования к профессионалу и воздаяние за прегрешения. Смирение и скромность – основные качества человека профессии.*

В данном подразделе необходимо пояснить, как выражалась мера ответственности профессионала за свой труд и за свой моральный облик. С точки зрения теологического подхода к осмыслению этого морального аспекта профессионал начинал свою деятельность с благословения и по воле Бога. Если в античном мире человек мог возложить полностью всю вину на плечи богов, оправдывая себя за какие-либо проступки, теперь он отвечал перед одним богом и выражал любовь к нему, следуя его заповедям. Человек изначально был грешен, поэтому ему прощались ошибки, а мера ответственности человека находилась в волеии Бога. Это не отменяло отношения по горизонтали с обществом, семьей.

• *Возрождение. Разделение труда, появление цехов и цеховой этики. Мастер – не только звание/должность, но и большая ответственность перед собой, трудовым коллективом и обществом. Профессиональная тайна. Конкуренция мануфактур и цехов.*

В период XIV-XV вв. появляются первые кодексы профессиональной деятельности, в которых были прописаны и закреплены не только обязанности мастера и работников, но и их корпоративная ответственность перед Богом, обществом и профессиональным союзом/хартией. Членство в профессиональном конгломерате позволяло всем участникам ощущать профессиональную поддержку, защиту и независимость.

- *Новое время. Понятие трудовой этики.*

Эволюция отношения к труду в истории культуры. Протестантизм. Роль протестантизма в распространении этоса капиталистического хозяйства. Труд в эпоху буржуазных отношений. Проблема формирования норм предпринимательской трудовой этики в социологии XX века: М. Вебер и В. Зомбарт о становлении «духа капитализма». Двойственный характер буржуазной морали: ее позитивные и негативные проявления.

Тема 3. История появления кодексов

- *Кодекс чести.*

Рыцарский кодекс чести. Служение, как основополагающая часть жизни рыцаря и дворянина. Честь и бесчестие в этике средневекового рыцаря.

Кодекс чести английского джентльмена, как представителя общества нобиле. Особенности кодекса чести джентльмена. Начало спортивной этики в рамках кодекса чести джентльмена. Бизнес, как дело чести любого джентльмена.

Служение – смысл жизни русского дворянина XVIII в. Петр I «Юности честное зерцало», «Табель о рангах». Долг перед Родиной, перед народом. Декабристы. Служение Богу, Отечеству и царю – девиз русского дворянина.

- *Этика предпринимательства.*

Торговля, как профессиональная принадлежность.

Предприимчивость в Средневековье.

Купеческие гильдии, становление новых норм и правил в предпринимательстве. Мастер, высший ранг профессионала. Этические традиции предпринимательства в России. Буржуазия – новый класс общества. Выдающиеся люди – банкиры, промышленники, предприниматели. Меценатство. Беззаветное служение отечеству. Этика современного предпринимателя.

Тема 4. Общие принципы профессиональной этики для любых профессий

Чтобы раскрыть каждую из тем, необходимо предложить студентам на обсуждение иллюстративные примеры по каждому случаю или кейс-стади. Примеры могут быть предложены по вашей аналогии самими студентами.

- Профессионализм.
- Информированное согласие.
- Профессиональная тайна. Конфиденциальность.

- Конфликт интересов. Служебная этика.
- Уважение прав собственности.
- Коллегиальность.
- Право на критику и бесконфликтность.
- Экологический принцип.
- Гедонистический принцип.
- Культура речи.

Тема 5. Профессиональные кодексы, хартии, декларации

Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI–XII вв. Именно тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду.

В кодексах формируются стандарты профессионального поведения, пути и средства формирования нравственно-этической культуры в различных профессиях, понятие профессиональной морали, связь технологически целесообразных и моральных сторон профессиональных групп. Клятва Гиппократа дает представление о должностных обязанностях врача. Необходимо подчеркнуть, что именно эта клятва стала основой для формирования многих кодексов разных профессий. В ходе рассуждений нужно обозначить типы кодексов и назначения. Наиболее наглядным примером может послужить демонстрация сайта ООН, где обозначены два вида кодексов (внутренний и внешний), дана характеристика и оценка хартиям и декларациям. Особо следует остановить внимание студентов на Глобальном этическом кодексе туризма 1999 г.

Тема 6. Основные виды профессиональной этики

Существует довольно много видов профессиональной этики, которые строятся на базе общественной морали определенного общества, но при этом имеют свои специфические особенности. Каждое общество имеет общие принципы общественной морали, несмотря на множество принципиальных различий, так же устроены и профессиональные сообщества. Общие принципы профессиональной этики были обозначены выше. В данной теме следует те виды профессиональной этики, которые касаются сферы туризма. Специально разработанной этики туризма не существует. Возможно, это происходит из-за того, что данная сфера очень обширна и охватывает многие профессии, как вспомогательные звенья, но при этом

очень важные. При прочтении этого курса следует уделить внимание уже разработанным профессиональным этикам смежных профессий.

Этика менеджмента

Этика бизнеса

Деловая и служебная этика

Компьютерная этика

Наиболее актуальна для туризма этика менеджмента. Ей можно уделить особое внимание. Выделив общие принципы, а затем перейдя к особенностям менеджерской деятельности. Менеджмент переводится как управление. В туризме труд менеджеров занимает главенствующее место по сравнению с другими профессиями, которые участвуют в общем процессе трудовой деятельности. Они отвечают за слаженность в работе отделов продаж, гостиниц, сетей питания, трансфера и т.д. «Этика менеджмента – это совокупность нравственных предписаний, норм и правил в деятельности наемных и профессиональных работников (менеджеров) в области свойственного рыночным отношениям управления».² В сфере туризма этические нормы и принципы регулируют отношения между менеджерами и потребителями турпродукта, коллегами, задействованными в турбизнесе на разных этапах предоставления услуг, администрацией, чиновниками разных ведомств, которые имеют отношение прямое или косвенное к этой сфере деятельности. «В отличие от нормативного поведения менеджера, регламентированного писаными законами и правилами, этические нормы не могут быть закреплены законодательно и поэтому не являются обязательными. И вместе с тем от соблюдения этих норм в большой степени зависит успешность менеджмента, а их нарушение способно нанести непоправимый ущерб организации».³ Поскольку работа менеджера связана с определенным коллективом и потребителями услуг/товаров, то это надо учитывать в предъявляемых ему этических принципах, которые могут носить специфический характер, связанный с непосредственно выполняемой задачей. Обычно общие принципы полностью удовлетворяют требования к работе менеджеров со стороны руководства и к самим себе, но учебных пособиях можно встретить и более расширенные этические требования:

² Канто А.С. Профессиональная этика. М.– Ростов н/Д.: Изд-во СКАГС, 2006. 158 с.

³ Абчук В.А. Менеджмент. М.: Издательство «Союз», 2002. 269 с.

- нетерпимость к классовому, расовому или национальному антагонизму;
- уважение к женщине, признание ее равноправия с мужчиной;
- уважение к ветеранам и старикам;
- уважение к властям и руководителям;
- уважение к результатам чужого труда;
- уважение к чужому горю;
- проявление стигматизации к клиенту;
- уважение к чужому мнению (если оно не совпадает с твоим);
- уважение национальных и религиозных взглядов и традиций;
- уважение человеческого достоинства.

Авторы таких пособий особо выделяют понятие социальной ответственности менеджера. Они отмечают, что менеджеры должны быть ориентированы на социальную ответственность перед обществом. Менеджер вправе добровольно решать, какую форму социальной поддержки ему выбрать – благотворительность, спонсорство и пр.,

Раздел 4. Этикет

Тема 1. Основные принципы и функции этикета

Этикет – очень большой раздел науки, поэтому материал по нему можно разбить на небольшой блок лекций, а остальную часть дать в формате семинарских занятий. Выбор такой формы занятий обоснован тем, что визуализация данного предмета наиболее хорошо усваивается студентами через иллюстративный материал и демонстрируется в виде докладов и презентаций. «Этикет – свод правил поведения, обхождения, принятых в определенных социальных кругах...».⁴ Поскольку он является только сводом определенных правил, то необходимо донести до студентов, что их нужно учить наизусть и проигрывать много раз в различных кейсах. Цель курса может корректироваться изменениями в построении необходимых задач. Для географов по направлению «Туризм» важно не столько знания в каком-то конкретном виде этикета (дипломатического,

⁴ Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования. М.: Издательский центр «Академия», 2011.

дворцового и пр.), скорее нюансы международного делового этикета. Однако надо учитывать тот аспект, что материал, собранный по данной теме, требует объяснения многих исторических и культурных фактов каждой отдельной страны. Это способствует познавательной и творческой деятельности студентов, поскольку они не являются носителями культурного и языкового кода отдельно изучаемой страны. В туристической деятельности эти знания, без сомнения, пригодятся.

Существует расхожее мнение, что всего можно добиться наглостью и грубостью, однако такого человека, сомнительно, что будут уважать. При этом знание и применение правил этикета дадут лишь внешнюю оболочку человека без внутреннего стержня. «Внешние формы поведения только тогда становятся элементом и показателем истинной культуры человека, когда они наполняются нравственным содержанием, служат внешним выражением и оформлением уважения к другому человеку, к его достоинству, искреннего желания и готовности помочь, поддержать, оказать услугу».⁵ Отличительные особенности этикета в сравнении с моральными принципами:

- Жестко регламентированный характер в каждой конкретной ситуации.
- Отсутствие морального выбора.
- Ситуационный характер и локальность действия в конкретной ситуации.
- Конкретность, возрастной ценз, адресность, гендерность, социальный статус, национальность.

Функции:

- Информационная.
- Стандартизация поведения каждого члена общества или общества.
- Социальный контроль и влияние.
- Дипломатия.
- Создание психологического комфорта путем идентификации.

Каждая из функций перекликается друг с другом. Информационная функция этикета позволяет идентифицировать человека по манерам поведения, жестам, мимике и речи. Малейший просчет с его стороны позволит судить о нем, как о чужаке, не имеющем связи с конкретным обществом. Длительная мировая миграция меняет

⁵ Шувалова Н.Н. Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие. М.: Изд-во РАГС, 2010. 86 с.

наше мировоззрение на расовые отличия в межличностных отношениях внутри общества, тогда как этикетные нормы остаются устойчивыми и менее восприимчивыми к быстрым изменениям условий проживания и существования. Очевидно, что стандартизированное поведение каждого члена общества облегчает жизнь всего социума, поскольку все знают, что ожидать друг от друга, и, за частую, предугадывают поступки и последствия любого из выбранных сценариев поведения. Это позволяет избежать множества конфликтных ситуаций, которые могли бы произойти по незнанию и несоблюдению общих норм этикета. Слаженность функционирования всего общества зависит от знания и соблюдения большинством повседневного этикета.

В этой теме уместно разобрать 6 правил хорошего тона американского психолога Д. Карнеги. Применение их полезно в любом обществе и, особенно, в деловой сфере.

Тема 2. История этикета

Во введении в предмет изучения необходимо рассказать о французском происхождении понятия «этикет», первоначальном значении этого слова и назначении. Важно отметить, что это явление присуще всем эпохам, строям, народам без исключения. Этикет – фактор выживания людей и нормального функционирования социального организма, общества, который закреплен в устной и письменной форме в виде свода жестко фиксированных правил, вписанных в различные документы или представленных самостоятельными монографиями, учебными пособиями и т.д. Каждый член определенного общества получает представление о повседневном этикете через воспитание в семье, общение с представителями своего общества и другие источники формирования социально-культурных установок. Это позволяет нам знать, как поступить в том или ином случае, что сказать в тех или иных обстоятельствах. Так мы определяем своих и отделяем чужих. Носителей чужого культурного кода можно определить по мелочам, которые в повседневной жизни выполняются автоматически, однако сразу дают сигнал резиденту о возможности столкновения с представителем другой культуры и настраивают его на более внимательное отношение к ним. Исторический экскурс развития и трансформации этикета можно начать с античности, затем перейти к Средним векам. Начиная с XVIII в., следует развести историю этикета в Европе и России. Европеизация России дала возможность перенять базовые нормы дворцового/придворного, делового, служебного этикета, адоп-

тировав их к местным социально-культурным условиям. Для определения изменений этикетных норм в до реформенной и после России, следует сравнить исторические источники «Домострой» и «Юности честное зерцало», «Табель о рангах», «Генеральный регламент» и т.д.

Тема 3. Применение общих принципов этикета. Деловой этикет

- *Деловой этикет*

Деловое сообщество всегда строится на соотношении командного духа и соперничества. Причем соперничество может быть и внутри команды. Часто случается, что два сотрудника с почти одинаковым потенциалом стартуют одновременно, однако по прошествии некоторого времени один становится успешнее другого. Удача не стоит на пустом месте, успех в работе часто зависит от нашего правильного поведения. Деловой этикет – свод правил, помогающих быстро достичь взаимопонимания среди сотрудников, слаженно работать и быть успешным. «Деловой этикет – свод правил поведения делового человека, предпринимателя, правил служебных взаимоотношений. ... Кроме того, к этикету относятся нормы, регламентирующие внешний вид человека, одежду, культуру речи... В правилах этикета слиты воедино морально-этическая и эстетическая направленность».⁶

Поведение в процессе делового взаимодействия во многом зависит от таких личностных качеств человека, как совесть, долг, честь, достоинство, благородство.

✓ *Совесть* – моральное осознание человеком своих действий. Совесть является фактором, предостерегающим личность от неблагоприятных поступков и побуждающим к нравственной деятельности.

Совесть тесно связана с такой моральной категорией, как долг. *Долг* – это осознание добросовестного исполнения своих служебных и гражданских обязанностей, это нравственная обязанность индивида перед обществом, коллективом, семьей, друзьями. Благодаря совести при нарушении долга человек несет ответственность перед другими людьми и перед самим собой.

✓ *Честь* обязывает человека добросовестно выполнять свои служебные, гражданские, профессиональные обязанности, быть правдивым, требовательным к себе и другим и т. д.

⁶ Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. М.: Издательский центр «Академия», 2013. 44 с.

✓ *Достоинство* выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности. Достоинство не позволяет человеку унижаться, льстить, угодничать ради своей выгоды, терпеть оскорбления со стороны других индивидов.

✓ *Благородство* – это способность человека жертвовать своими интересами во имя интересов других, совершать бескорыстные поступки. Это нравственное поведение высшего качества. Благородство предполагает тайное самопожертвование и помощь, которые не требуют огласки и благодарности.

Нравственные качества личности: совесть, долг, честь, достоинство, благородство имеют базовый характер, нравственные же требования к общению: вежливость, тактичность, точность, скромность и др. относятся к этикету.

✓ *Вежливость* – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. Суть вежливости – доброжелательность. Вежливость может проявляться по-разному. Существует несколько оттенков вежливости: корректность, учтивость, любезность, деликатность.

✓ *Корректность* – несколько подчеркнутая, официальная, сухая вежливость, умение держать себя в рамках приличий в любых ситуациях, в том числе и конфликтных. Проявлять корректность – значит сохранять достоинство свое и своего партнера по общению.

✓ *Учтивость* – вежливость почтительная, проявляемая обычно к старшим. Уважение к родителям входит в любой свод писанных и неписанных правил от Ромула до наших дней. Соблюдаются обычаи и традиции народа почитать старших, любить родителей, уважать женщину.

✓ *Любезность* – вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому человеку.

✓ *Деликатность* – это вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей, с которыми происходит общение.

Одним из элементов вежливого обхождения является *тактичность*. Чувство такта – это, прежде всего, чувство меры, чувство границы в общении, превысив которые можно обидеть человека или поставить его в неловкое положение. Тактичный человек не сделает замечания кому-либо в присутствии других людей, не унижит человеческое достоинство. Тактичное поведение предполагает и умение задавать вопросы.

- *Точность* – это моральная норма. Нарушение ее в общественной жизни, деловой сфере приводит к невыполнению контракта, срыву важного задания и др.

В деловом мире считают, что нельзя положиться на того, кто опаздывает. Нужно уметь ценить свое время, не бросать слов на ветер. «Точность – вежливость королей и долг всех добрых людей», – говорил французский король Людовик XVIII.

- *Скромность* является проявлением высокой этической культуры. Она означает сдержанность в оценках, не бравирование своими достоинствами, служебным положением, уважение вкусов и привязанностей других людей. Скромный человек никогда не считает себя выдающейся личностью, способнее, умнее других, не требует для себя никаких привилегий. Дейл Карнеги утверждает: «Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает. А человек, который думает только о себе – безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы образован он ни был».

Вежливый человек предупредителен.

- *Предупредительность* – это стремление первым оказать любезность, избавить другого человека от неудобства и неприятностей. Предупредительный человек первым предложит место в транспорте инвалиду или пожилому человеку, без просьбы подаст ему руку, когда он выходит из транспорта, поможет ему перейти улицу.

Общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности, лежат в основе коммуникативной культуры.

- *Коммуникативная культура* – это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату. 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, удовлетворен-

ность или неудовлетворенность их результатами. Обратите внимание, данное общение – есть единство нравственного сознания и поведения.

Имидж делового человека играет очень важную роль в достижении поставленной цели, в успешном решении поставленных задач, поэтому в этом направлении выделилась отдельная наука – имиджология. Создавать имидж, т.е. образ, важная составляющая делового мира. «Имидж – это своего рода маска. Она должна под-сказывать окружающим, какого отношения к себе ожидает от них носящий ее человек. Причем под «образом» понимается не только визуальный, зрительный облик, но и образ мышления, действия, поступков и т.д. ... – как представление о человеке, мнение о нем».⁷ Существует положительный и отрицательный имидж. В деловом мире котируется только положительный имидж, в других сферах (реклама, СМИ, телевидение, кино и пр.) используют и тот и другой. Есть поговорка «Отрицательный имидж – все равно имидж». Почему в деловом мире нет места отрицательному имиджу? Дело в том, что в нем отношения строятся на доверии, поэтому проступки и преступления, аморальный облик оттолкнул партнеров по бизнесу, даже подозрения, слухи в чем-то негативном могут подорвать авторитет, который нарабатывается годами. Именно, авторитет становится результатом положительного имиджа, на который тратится много усилий, времени и денег. Специально обученные люди – имиджмейкеры лепят образ успешного и стабильного бизнесмена, начиная с его внешнего вида и заканчивая отработкой манер, жестов и мимики. Существует закон 3 (внешность, мимика, жесты) x20%, где 60% – внешняя составляющая, которая определяет человека с первого взгляда. Остальные 40% приходится на коммуникативные способности, которые оценят гораздо позднее. Почему внешние атрибуты становятся самыми важными элементами при знакомстве. В этом разделе следует уделить внимание технологиям создания имиджа делового человека.

Причем важен не только зрительный образ, но и внутренний настрой, образ мышления. Имидж сотрудников напрямую отражает характер фирмы, ее достоинства и недостатки. Имеджология формулирует набор стандартов, соблюдение которых создаст правильный настрой у зрителя, а потом у собеседника. Это некое информационное поле, куда включается правильно подобранная атрибутика

⁷ Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.Н. и др. Этика деловых отношений: учебник. М.: ИД «Форум», ИНФРА, 2014. С.159–160.

и вкладывается нужное содержание. Имидж способствует созданию деловой репутации. Считается, что имидж нечто фальшивое, приводящее оппонента к неправильным выводам относительно своего собеседника, однако такое возникает лишь тогда, когда он направлен на обман. Обычно, опытные профессионалы довольно быстро распознают визуализацию лживого образа, и это приводит к уничтожению репутации. Имидж – нечто большее, чем просто отвлеченный образ без внутреннего содержания, которое строится на определенных моральных принципах. Создание своей репутации в положительном ключе напрямую связано с поддержанием и улучшением репутации компании, которую представляет ее сотрудник. Этот аспект надо учитывать в своей трудовой деятельности и требовать от коллег.

Составляющие имиджа:

- Визуальный имидж: целенаправленное воздействие на зрительные ощущения, фиксирующие информацию о дизайне, фирменной символике и иных графических носителях графической информации (рекламе);

- Социальный имидж: внедрение в сознание целевых групп представлений о социальных целях и роли организации в экономической, социальной и культурной жизни общества;

- Бизнес имидж: формирование представлений о субъекте деловой активности (деловая репутация, объем продаж, относительная доля рынка и т.д.)...⁸

На макро уровне – это составляющие имиджа организации/компании, на микро уровне они же могут быть использованы для характеристики конкретного человека в профессии. Визуализация образа, важный прием, который создает правильную рефлексию оппонента на облик человека (одежду, макияж, прическу, аксессуары и пр.). Социальный имидж – среднее звено между обликом, диктуемым профессиональной деятельностью, и внутренним отражением социальной активности. Бизнес – внутренняя составляющая корпоративной принадлежности. Процесс создания имиджа очень сложен, поскольку каждая деталь гардероба, манеры, жесты, мимика будут воздействовать на сознательное и бессознательное восприятие зрителя. Его реакция будет показателем успешности выработанной стратегии. Причем отрицательный имидж в деловой сфере не даст никаких преимуществ в отличие от шоу бизнеса или политики. «Имидж создается и изменяется относительно быстро... Устойчивая

⁸ Там же. С. 162.

репутация строится значительно дольше, зато дольше и «эксплуатируется»⁹.

- *Служебный этикет*

Служебный этикет. Деловые приветствия и представления. Искусство деловой беседы. Телефонный этикет. Деловой этикет в переписке. Визитные карточки.

Тема 4. Особенности этикетных норм в международном этикете, деловом и при переговорах

- Дорожный этикет. Международный этикет. Как вести себя в особых случаях. Мужчины и женщины как коллеги.

- Этические нормы и правила проведения рекламной компании туристической фирмы. Этико-правовая база рекламного бизнеса в России. Туристическая реклама в РФ и за рубежом. Реклама и имидж туристической фирмы.

- Экскурсионное обслуживание туристов. Правила и нормы делового общения при подготовке и проведении экскурсий. Деловой этикет при посещении выставок, театров, музеев, ресторанов и других общественных мест. Этикет туриста, путешественника.

- Понятие о правилах вежливости каждого народа: национальных традициях, обычаях и международного этикета. Характеристика основных правил, рекомендуемых путешественникам европейским управлением по туризму. О достоинстве и деликатности в национальной культуре каждого народа. Проблема поведения туриста за рубежом. Основные правила поведения туриста в гостинице, самолете, поезде, на деловых встречах и т. д.

- История развития международного этикета. Протокольные правила приема гостей. Программа пребывания гостей. Организация и проведение приемов. Искусство общения. Национальные особенности делового общения.

4. КОНТРОЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

4.1. Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы

1. Профессиональная этика как прикладная часть этики. Предмет проф. этики.

2. Основные принципы проф. этики.

⁹ *Родыгина Н.Ю.* Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2014. 29 с.

3. История происхождения проф. этики.
4. Религиозно-богословская составляющая проф. этики.
5. Социально-исторические этапы эволюции формирования проф. этики
6. Особенности проф. этики.
7. Добро и зло как исходные представления морального сознания в проф. этике.
8. Этикет как ритуал в учении Конфуция.
9. «Четыре благородных истины» Будды в контексте понимания культурных и нравственных норм.
10. Основные требования мусульманского вероучения и образа жизни, религиозно-общегражданский этикет .
11. Особенность нравственного закона И. Канта в реализации принципов проф. этики.
12. Этика благоговения жизнью А. Швейцера.
13. Отношение к жизни и смерти как нравственная проблема в отдельных профессиях.
14. Чем обусловлена специфика профессиональной морали?
15. Проблемы формирования профессиональной этики делового человека.
16. Значение зарубежного опыта этики бизнеса в формировании профессиональной этики делового человека.
17. Этико-религиозные идеи в развитии российского предпринимательства.
18. Невербальные средства общения (язык жестов).
19. Визуальные, акустические, тактильные средства в деловом общении.
20. Понятие переговоров и их виды.
21. Способы и правила разрешения конфликтов.
22. Особенности делового этикета в странах Ближнего Востока.
23. Служебный этикет и правила телефонного разговора.
24. Правила деловой переписки.
25. Культура устной речи.
26. Визитная карточка.
27. Проблемы моральных норм в рекламе.
28. Эстетика служебного поведения.
29. Основное назначение управленческой этики.
30. Моральные свобода и ответственность делового человека.
31. Меценатство как синтез предпринимательства и культуры.
32. История мирового этикета.
33. Этика делового общения: «руководитель-подчиненный».

34. Этика делового общения: «Подчиненный-руководитель».
35. Этика делового общения: «по горизонтали».
36. Понятие переговоров и их виды.
37. Типичные ошибки партнеров во время переговоров.
38. Конфликт: как себя вести?
39. Служебный этикет и правила телефонного разговора.
40. Имидж менеджера.
41. Влияние индивидуально-психологических особенностей партнера на стиль общения.
42. Культура устной речи.
43. Проблемы моральных норм в рекламе.
44. Этика служебного поведения.
45. Этикет делового общения в США и Канаде.
46. Типичные ошибки партнеров во время переговоров.
47. Конфликт: как себя вести?
48. Этикет деловых переговоров в Европе.
49. Этикет делового общения в Китае.

4.2. Темы рефератов и курсовых работ

Методические указания по написанию курсовой работы, доклада и реферата, и требования к презентации

Курсовая работа или реферат может выполняться студентом на заключительном этапе изучения курса «профессиональная этика и этикет» по специальности СВ.5075.2013 «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»(№ 013090) в ходе которого он должен применить полученные знания и умения при решении комплексных задач, связанных со сферой своей профессиональной деятельности, т.е. туризмом. Выполнение курсовых работ, является частью основной профессиональной образовательной программы.

Курсовая работа или реферат студента может стать составной частью, дополнительным и иллюстративным материалом для выпускной квалификационной работы по своему направлению.

Выполнение студентом курсовой работы по дисциплине проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений по курсу «профессиональная этика и этикет»;
- углубления теоретических знаний в соответствии с заданной темой, связанной с направлением «туризм»;

- формирования умения применять теоретические знания при решении поставленных профессиональных задач;
- развития творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- подготовки к итоговой государственной аттестации;
- творческий анализ сквозных тем;
- применение методов типологического анализа;
- сопоставление изложений результатов исследования других авторов с собственными экспликациями и непосредственными усмотрениями, на проведение самостоятельных исследований и анализов;
- формирования умения использовать справочную, нормативную и декларативную документацию.

В процессе курсового проектирования студент должен приобрести и закрепить навыки:

- систематизации, обобщения и анализа фактического материала по изучаемой проблеме;
- работа с кейсами;
- работы со специальной литературой фундаментального и прикладного характера;
- обоснования выводов и предложений по совершенствованию рассматриваемого вопроса.

Курсовая работа или реферат по данному курсу является индивидуальной, самостоятельно выполненной работой студента.

Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя и творческий подход студентом к раскрытию темы курсовой работы или реферата. Курсовая работа или реферат выполняется и защищается в сроки, определенные учебным графиком.

Тематика курсовой работы или реферата определяется программой дисциплины. Конкретная тематика курсовых работ или рефератов должна отвечать следующим требованиям:

- соответствовать задачам подготовки специалистов;
- учитывать направления и проблематику современных научных исследований;
- приобщать студентов к работе над проблемами, которые исследуют отдельные преподаватели и коллектив методической комиссии в целом;
- учитывать разнообразие интересов студентов в области теории и практики по избранной специальности.

Темы курсовых работ могут определяться разными способами:

1. Преподаватель определяет тему курсовой работы (проекта) студента.

2. Студент сам выбирает тему, соответствующую его интересам, предварительно согласовав ее с руководителем курсовой работы.

При выборе темы необходимо учитывать, в какой мере разрабатываемые вопросы актуальны для работодателя, обеспечены исходными данными, литературными источниками, соответствуют индивидуальным способностям и интересам студента.

Не допускаются названия тем, которые не отвечают содержанию работы, скаченные полностью из интернета, плагиат, отсутствие ссылок на использованные источники и авторов, использование ненаучного стиля и лексики, не отвечающей нормам написания подобных работ, оценочных характеристик, которые могут быть неверно истолкованы.

Курсовые работы, рефераты бывают в письменной и устной форме. Требования к этим формам речи в чем-то совпадают, но и есть различия. Однако основой письменной и устной речи является литературная речь. Она выступает, как ведущая форма существования русского языка, рассчитанная на сознательный подход к системе средств общения, при котором осуществляется ориентация на определенные нормированные образцы. Литературный язык закрепляет формы образцовой речи, которые можно найти в различных словарях, учебниках и т.д. На основе литературного языка создаются научные и публицистические произведения, деловая литература (письма, документы и пр.). Неудачи студентов в использовании устной или письменной речи при создании курсовых работ или рефератов заключается в отсутствии знаний культуры литературной речи. Обычно, это происходит из-за слабой приобщенности студента к чтению русской и зарубежной классики, просмотру известных экранизаций, общению с образованными и интеллигентными людьми. Ориентировка студента на самоанализ, при исправлении данных недочетов и пробелов в культурном воспитании, крайне важна. Указания на эти погрешности очень часто вызывают недопонимание и обиду со стороны студентов, поэтому к данному аспекту необходимо подходить крайне деликатно. Преодоление проблем необходимо сочетать с вовлечением таких студентов в круг интересов людей науки и культуры.

Устная речь и подготовка презентации. В подготовке доклада или устной части презентации необходимо учитывать все аспекты устной речи: интонацию, интенсивность речи, длительность, тембр

речи и произношения, смысловые ударения, четкость произношения, необходимость в паузах. Учет этих аспектов поможет создать правильное восприятие информации у слушателя и поможет ему оценить ваш уровень знаний в данной области и качество подготовки к данному заданию. Восприятие устной речи не возможно без мимики и жестов. Они способствуют повышению смысловой значимости и эмоциональной насыщенности речи. Если рассчитывать только на знание теоретического вопроса и не подготовить речь заранее, то доклад будет в форме неподготовленной устной речи, которой свойственны: не плавность, фрагментарность, деление единого предложения на несколько коммуникативно-самостоятельных единиц и т.д. Несмотря на самоконтроль со стороны докладчика, официальная обстановка может давить психологически, что приводит обычно к типичным ошибкам: потере логики повествования, связанности речи, правильности подбора лексических единиц и пр.

Поскольку устная речь, как и письменная, нормируемая и регламентируемая, то необходимо соблюдать определенные правила при ее подготовке. В ее основе будет лежать монолог, поскольку речь будет направлена на передачу информации слушателям в виде зашифрованного кода. Цель высказывания может быть информационной, убеждающей и побуждающей. Обычно, монолог стремится к смешанной форме, где используются все три или две цели высказывания. Основной акцент докладчик выбирает сам. Презентация оказывается испытанным средством, чтобы привлечь внимание визуальным рядом слушателя любого уровня, а также создать необходимый настрой аудитории для успешной подачи материала и получить высокую оценку своей деятельности. Это профессиональный инструмент. При создании доклада для презентации и самой презентации необходимо соблюдать следующие требования:

- Сжатость и компактность изложения (максимум 1,5 стр. А4), экономичное использование языковых средств;
- Стандартное расположение материала (цели, задачи, новизна и т.д.), употребление установленных нормативов;
- Широкое применение и использование научной терминологии, подбор научной лексики и официальной фразеологии, включение в текст аббревиатур с расшифровкой и т.д.;
- Употребление безличных конструкций (согласно имеющимся данным... необходимо провести анализ, чтобы...), отглагольных существительных и отыменных предлогов (на основании, в соответствии, в целях), сложных союзов (ввиду того, что, в связи с тем,

что), устойчивых словосочетаний (на том основании, что..., тот факт, что ...);

- Повествовательный характер изложения, использование нормативных предложений с перечислением;
- Прямой порядок слов в предложении;
- Полное отсутствие эмоционально-экспрессивных речевых средств;
- Слабая индивидуализация стиля.

Темы рефератов

1. Отличительные черты профессиональной этики от профессионального этикета.
2. Мера ответственности в профессиональной этике.
3. Условия взаимного доверия профессионалов и общества.
4. Особенности профессиональной этики.
5. Актуальность этического кодекса в туризме.
6. Общие и частные принципы профессиональной этики туризма.
7. Профессионализм как основа работы в сфере туризма: сложность и многообразие взаимодействий внутри данной отрасли.

Примерные темы для выполнения письменной работы

1. Приведите определение понятия этики деловых отношений.
2. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?
3. Покажите на конкретных примерах взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этики.
4. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
5. Какие этические принципы Вы считаете наиболее важными для развития деловых отношений в современных условиях?
6. Какие факторы, по Вашему мнению, определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?
7. Смысл и назначение информированного согласия в профессиональной этике?
8. Понятие конфиденциальности и профессиональной тайны.
9. Каковы, по Вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
10. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.

11. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений.

4.3. Примерный перечень вопросов к зачету по всему курсу

1. Основные характеристики имиджа делового человека.
2. Каковы критерии модели делового поведения?
3. Виды и характеристика делового этикета.
4. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
5. Какие рекомендации по оформлению визитной карточки?
6. Какая информация может быть передана с помощью визитной карточки, используемой как письменное послание?
7. Назовите основные правила, определяющие этикетные нормы приветствия.
8. Каковы наиболее характерные ситуации, формирующие специфику приветствий и представлений деловых партнеров или сотрудников друг другу?
9. В чем проявляются права или обязанности «первого шага» кого-либо из сотрудников при приветствии или представлении?
10. Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового человека?
11. Какие особенности внешней обстановки накладывают отпечаток на облик делового человека?
12. Какой внешний вид Вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?
13. Какие ошибки, по Вашему мнению, допускают деловые женщины, формируя свой внешний облик?

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КУРСА

Рекомендуемая литература

Основная

1. Алексеев И.С. Искусство дипломатии: не победить, а убедить. М., 2007.
2. Бакштановский В.И. Этика успеха: введение в доктрину. М.–Тюмень, 1996.
3. Бакштановский В.И., Согомонов Ю.В. Прикладная этика: Опыт университетского словаря. Тюмень, 2001.
4. Бакштановский В.И., Согомонов Ю.В. Честная игра: нравственная философия и этика предпринимательства. Томск, 1992.

5. Благотворительность как нравственный ресурс гражданского общества России. Сб.ст. СПб., 2007.
6. Блюмкин В.А. Мир моральных ценностей. М., 1981.
7. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2000.
8. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. М., 2005.
9. Вайнштейн О.Б. Денди. М., 2012.
10. Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма. М., 1985.
11. Великий П.П. Экономика и нравственность. Саратов, 1992.
12. Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма. СПб., 2005.
13. Гусейнов А.А. Мораль и рынок // Нравственные основы предпринимательской деятельности. Воронеж, 1995.
14. Де Джордж Р.Т. Деловая этика. СПб.-М., 2001.
15. Деловая этика: методические рекомендации для российских компаний. М., 2004.
16. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет. М., 2012.
17. Егоршин Д.П. Этика деловых отношений. Новгород, 2005.
18. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. М., 2004.
19. История этических учений. Ред. А.А. Гусейнов. М., 2003.
20. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. М., 2000.
21. Кузнецов И.Н. Деловой этикет. М., 2013.
22. Кузьмин Э.Л. Дипломатическое и деловое общение. М., 2005.
23. Лазутина Г.В. Профессиональная этика журналиста: учебник для студентов вузов, обуч. по напр. 030600 «Журналистика» и спец. 030601 «Журналистика». М., 2011.
24. Лихачева Л.С. Этикет в социальном взаимодействии. Екатеринбург, 2000.
25. Логинова А.С. Этикет и культура. М., 2005.
26. Макеева В.Г. Культура предпринимательства. М., 2002.
27. Маркс К. Экономическо-философские рукописи 1844 г. // Маркс К., Энгельс Ф. Соч., т. 42.
28. Матвеев П.Е. Моральные ценности. Владимир, 2004.
29. Назаров В.Н. Прикладная этика. М., 2005.
30. Некрасова И.Н. В гостях. М., 2007.
31. Оссовская М. Рыцарь и буржуа. М., 1987.
32. Охотский Е.В. Государственный служащий: культура общения. М., 1999.
33. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2004.
34. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. М., 2007.
35. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса. М., 2004.

36. Политическая и экономическая этика. Сб.ст. М., 2001.
37. Пороховская Т.И. Ценность и оценка морали. М., 1989.
38. Правила вежливости и светского этикета. М., 2007.
39. Протанская Е.С. Профессиональная этика психолога. СПб., 2008.
40. Протанская Е.С. Профессиональная этика. СПб., 2003.
41. Рих А. Хозяйственная этика. М., 1996.
42. Ролз Дж. Теория справедливости. Новосибирск, 1995.
43. Свилас С.Ф. Международная деловая этика. Мн., 1995.
44. Семенов А.К. Этика менеджмента. М., 2006.
45. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений. М., 2006.
46. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. М., 2007.
47. Тумкина-Перфильева Л.М. Русский этикет от Владимира Мономаха до наших дней. М., 2010.
48. Уткин Э.А. Этика бизнеса. М., 2003.
49. Фридман М. Капитализм и свобода. М., 2006.
50. Фромм Э. Бегство от свободы. М., 1990.
51. Чухина Л.А. Человек и его ценностный мир в феноменологической философии. М., 1994.
52. Этика: Энциклопедический словарь. М., 2001.
53. Ясперс Дж. Деловой этикет. М., 1994.
54. Boylan M. Business ethics. New Jersey, 2001.
55. Corporate responsibility : the American experience / A. B. Carroll, K. J. Lipartito, J. E. Post, P. H. Werhane ; executive ed. K. E. Goodpaster ; ill. comp. and annotated by K. Delegard, D. H. Rodbourne. Cambridge et al., 2013.
56. Griseri P. Managing Values: Ethical Change in Organisations. Lnd., 1998.
57. The Oxford handbook of business ethics : Oxford handbook of business ethics: Business ethics / ed. G. G. Brenkert, T. L. Beauchamp. Oxford, 2010.
58. McNamara C. Complete Guide to Ethics Management: An Ethics Toolkit for Managers // <http://www.managementhelp.org/ethics/ethxgde.htm>

Дополнительная

1. Абчук В.А. Менеджмент. М.: Издательство «Союз». 2002. 269 с.
2. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник для студентов вузов, обуч. по спец. «География». М., 2010.
3. Архипкина Г.Д. Страноведение. Германия: обычаи, традиции, праздники, этикет: учебное пособие. Ростов-на-Дону, 2004.

4. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. М., 1991.
5. Гоббс Т. Левиафан // Гоббс Т. Соч.: в 2 т. Т. 2. М., 1991. Гл. 13–15.
6. Евдокимцев Д.В. Этика и культура управления. М., 2005
7. Каган М.С. Избранные труды в VIII томах. Т.2. Теоретические проблемы философии. СПб., 2006.
8. Капто А.С. Профессиональная этика. М.– Ростов н/Д.: Изд-во СКАГС, 2006. 158 с.
9. Кляйн Н. NO LOGO: Люди против брендов. М., 2003.
10. Корпоративная этика и ценностный менеджмент. Сб. ст. М., 2003.
11. Кукушкин В.С. Деловой этикет. М., 2003.
12. Ломакина О.Б. Бизнес-этика при проведении государственных закупок. М., 2003.
13. Лукина М.М. Технология интервью: учебное пособие для студентов вузов, обуч. по напр. и спец. «Журналистика». М., 2012.
14. Лутс Р.А. 7 законов «Крайслер». М., 2003.
15. Мамина Р.И. Деловой этикет в системе имиджа: философско-культурологический анализ. СПб., 2012.
16. Платон. Государство // Платон. Собр. соч.: в 4 т. Т. 3. М., 1994.
17. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма. Ростов-на-Дону, 2007.
18. Руководство секретаря референта. М., 2006.
19. Семенов И.Н. У истоков кремлевского протокола: история возникновения российского посольского церемониала и нравы Кремля в XV–XVII веках. М., 2005.
20. Семин О.А. Сервис в торговле. М., 2006.
21. Смоленцев Ю.М. К вопросу о понятии «моральной ценности». М., 1982.
22. Соболева Н.П. Развитие коммуникативной культуры студентов колледжей туристского профиля в условиях международного сотрудничества. СПб., 2007.
23. Соснова М.В. Тренинг коммуникативного мастерства : учебное пособие для вузов. М., 2010.
24. Томас Майкл. Душа бизнеса: современная этика предпринимательства. СПб., 2010.
25. <http://psychology.ru/library> (библиотека сайта Psychology.ru)
26. <http://psychology.net.ru/> (Мир психологии)
27. <http://scholar.google.com> (поисковая система по академическим публикациям от Google: базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, электронно-библиотечные системы, ЭБС).

28. <http://dic.academic.ru> (Каталог энциклопедий)
29. <http://www.slovary.yandex.ru> («Яндекс. Словари»)
30. <http://www.ras.ru> (Сайт РАН – Российской академии наук)

Учебно-методическое пособие
Ковалева Татьяна Викторовна
Профессиональная этика и этикет

Подписано в печать 27.01. 2016 Формат 60x84 1/16.
2,5 печ. л. Тираж 100 экз.

ООО «Издательство СпецЛит»
190103, Санкт-Петербург, 10-я Красноармейская ул., д. 15