

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ОД.4 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ

Направление подготовки:

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

Трудоемкость: 4 зе

Промежуточная аттестация: зачет с оценкой

Автор: М.В. Удальцова, д-р. экон. наук, профессор

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью изучения дисциплины «Профессиональная этика в сфере торговли» является формирование у обучающихся теоретических знаний об этических принципах и практических навыков для повышения эффективности профессиональной деятельности работников сферы торговли.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области сервисной деятельности:*
 - организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;
 - комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
 - исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
 - разработка проекта процесса сервиса;
 - системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- - разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Профессиональная этика в сфере торговли» входит в перечень дисциплин базовой вариативной части дисциплин учебного плана подготовки магистра по направлению 43.04.01 *Сервис*.

Изучение дисциплины базируется на знаниях умениях, полученных при изучении дисциплин: «Организация работы торгов-развлекательных центров», «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса».

Освоение дисциплины необходимо как основа выполнения исследования для написания выпускной квалификационной работы.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОК- 2 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

ОПК-1 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности

ОПК-2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-4 готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение

Предмет, цель, структура дисциплины. Место этики в структуре философского знания. Профессиональная этика, ее место в этической науке. Связь этики с социологией, психологией и философией. Профессиональная этика и нормы профессиональной нравственности. Основные понятия профессиональной этики (профессиональный долг, профессиональная честь и др.). Принцип гуманизма в профессиональной этике. Проблема трудовой мотивации в профессиональной этике.

Тема 2. Этика как учение о морали

Этика как общая теория морали. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность». Сущность и происхождение морали. Нравственное сознание. Ценности, ценностные ориентации и оценки. Нормативная этика. Дескриптивная этика. Категории этики. Нравственность как предмет этики. Происхождение и эволюция нравственности. Структура нравственности. Основные свойства нравственности. Высшие нравственные ценности (смысл жизни, свобода, счастье). Функции нравственности и задачи этики.

Тема 3. Категории этики и их реализация в профессиональной этике

Особенности и социальные функции этических категорий. Этика, мораль, нравственность и профессиональная этика. Понятия блага, добра, справедливости, счастья, долга, чести, совести и идеи гуманизма. Противоречия между общечеловеческими этическими категориями и профессиональной этикой.

Тема 4. Становление и содержание профессиональной этики

Происхождение и предмет профессиональной этики. Профессиональная этика как разновидность общей морали. Профессиональная этика как прикладная теория нравственности, бытующая в профессиональной среде. Социальные и нравственные нормы. Смысл и назначение профессиональных этических кодексов. Функции профессиональной морали. Значение профессиональной этики в современном обществе.

Тема 5. Этос профессии

Этос профессии. Дифференциация профессиональной деятельности и профессиональные моральные нормы. Виды профессиональной этики. Моральный кодекс и профессиональный долг. Моральный кодекс сферы деятельности, служебный кодекс поведения на работе, в отношениях между коллегами и клиентами. Нормативные образцы личности. Личность и коллектив. Коллективизм и индивидуализм. Этика партнерских взаимоотношений специалистов в сфере сервиса. Личностно-нравственные качества работника.

Тема 6. Общее и особенное в различных видах профессиональной этики

Дифференциация профессиональной деятельности как условие спецификации моральных требований в сфере труда. Социальные и нравственные нормы. Профессиональные моральные нормы и ценности. Свобода выбора. Цели и средства. Нравственная ответственность. Сущность и значение корпоративной этики. Проблемы формирования профессиональных этических традиций в кризисном обществе

Тема 7. Этические принципы и дилеммы профессиональной деятельности

Долг и ответственность в профессиональной деятельности. Этические принципы профессиональной деятельности. Деонтология как учение о должном поведении, поступках, образе действий. Деонтология как комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности работника. Деонтология отдельных видов взаимодействия в сервисной деятельности. Этические дилеммы в профессиональной деятельности. Нравственные качества работника как элемент профессиональной пригодности.

Тема 8. Формирование нравственного поведения в организации

Мировоззрение как система взглядов на объективный мир и место человека в нем. Моральные нормы. Ценности как основания норм. Этические принципы и этические нормы. Основные этические принципы организации. Искажающие факторы: официальная и управляющая идеология, нравственная слабость, межличностные отношения, познавательное нравственное развитие. Цели и целеполагание в различных организациях. Этический кодекс как инструмент повышения этического уровня организации. Активность личности в процессе усвоения и преобразования общественных требований.

Тема 9. Этика решения конфликтных ситуаций

Характеристика конфликтных ситуаций в организации. Общение в конфликтных ситуациях. Методика преодоления конфликтов. Управление конфликтами и стрессами. Причины конфликтов в сфере торговли. Роль руководителя в преодолении конфликтных ситуаций. Условия для успешного управления конфликтами. Анализ состояния психологического климата в коллективе. Разработка стратегии поведения руководителя сферы торговли в ходе конфликта.

Тема 10. Повышение этического уровня в торговых организациях

Нравственность как основа профессиональной этики. Принципы и методы организации сервиса в торговле. Корпоративная этика и корпоративная культура. Корпоративный кодекс как способ внедрения этики работников сервиса. Подходы к созданию этических корпоративных кодексов. «Карты этики», комитеты по этике, социальные ревизии, социальные отчеты, этическая экспертиза и этическое консультирование.

Тема 11. Моральные стандарты сервиса в торговле

Понятие «морального стандарта». Моральные стандарты как критерии и мерила деловой этики. Моральные стандарты организации и специфика моральных стандартов в сфере сервиса в торговле. Этика взаимоотношений с потребителями. Подходы взаимоотношений с потребителями: CRM и CMR подход. Этические нормы и нормы деловых отношений в сфере сервиса в торговле.

Тема 12. Этика взаимоотношений с деловыми партнерами и конкурентами

Понятия «альянс», «партнерство». Этические правила и принципы взаимоотношений с партнерами. Недобросовестная конкуренция. Монополистическая практика. Отношение работников сферы сервиса в торговле к правовым нормам. Конфликт интересов и этические принципы. Интеллектуальная собственность и промышленный шпионаж.

Тема 13. Этика деловых отношений в процессе работы с персоналом

Этика менеджера по персоналу как составная часть деловой этики. Использование мотивации персонала в сфере сервиса в торговле и проблема манипулирования. Этические проблемы отбора персонала, поощрения, наказания и увольнения. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности. Этические дилеммы в деятельности менеджера. Моральные и деловые качества людей как объект профессиональной деятельности менеджера по персоналу.

Тема 14. Роль менеджера в организации

Влияние менеджмента на общество, конкретные организации и сервис. Моральные требования к деятельности менеджера торговых организаций. Этические дилеммы в деятельности менеджера. Использование мотивации сотрудников сервисных организаций в торговле и проблема манипулирования. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.

Тема 15. Управленческая этика и этика деятельности руководителя

Понятие «управленческой этики». Этика и социальная ответственность организаций. Нормы этичного поведения руководителя. Этические обязанности руководителя и подчиненных. Этика принятия управленческих решений. Моральные проблемы, связанные с властью и подчинением. Возможности оценки качества руководителя с этической точки зрения. Проблема контроля качества деловой этики в организации.

Тема 16. Основные проблемы этики деловых отношений работников сервиса в торговле

Критические сферы этического регулирования в организации. Характерные этические нарушения в сфере торговли. Этические принципы и проблемы профессионализма работников сервиса в торговле. Принцип доверия, долгосрочность отношений. Лояльность потребителей. Программы лояльности. Проблема контроля качества деловой этики в организации.

Тема 17. Этика и корпоративная социальная ответственность

Понятие корпоративной социальной ответственности. Основные концепции социальной ответственности. Социальная ответственность с позиции рынка. Социальная ответственность с позиции государственного регулирования. «Заинтересованные лица» и социальная ответственность. Этика и социальная ответственность организаций. Сервис в торговле и социальная ответственность. Этическая оценка корпоративной социальной ответственности сервиса в торговле.

Тема 18. Отечественный и зарубежный опыт развития профессиональной этики в сервисе в торговле

Традиции предпринимательской этики русских купцов-старообрядцев. Истоки бла-

готовительности русских купцов промышленников и купцов. Этические принципы российских купцов и купцов-старообрядцев. Основные принципы протестантской этики и ее влияние на развитие этики в сфере сервиса в торговле. Развитие основных принципов профессиональной этики в сервисе в торговле на Западе. Этические принципы работников сервиса на Востоке.