

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

**Методические указания
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ И ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКЕ**

по дисциплине «Профессиональная этика»

для обучающихся специальности 43.02.12
Технология эстетических услуг

Ставрополь, 2022г.

Методические указания к практическим занятиям и практической подготовке составлены в соответствии Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.12 Технология эстетических услуг в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 09.12.16 г. № 1560 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 декабря 2016 г., рег. № 44975) и программой дисциплины «Профессиональная этика».

Составитель:

преподаватель СМК – Старикова Г.А.

Рассмотрено на заседании методического объединения укрупненных групп специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» Протокол № 5 от 25.05.22 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол № 6 от 27.05.2022 г.

Введение

Цель учебной дисциплины «Профессиональная этика» - сформировать у обучающихся целостное представление об этических аспектах профессиональной деятельности, основных принципах и нормах профессиональной деятельности, этики как науки и профессиональной этической системе.

В результате освоения дисциплины, обучающиеся должны:
знать:

- правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности;
- принципы и ценности современной правоохранительной этики;
- правила предупреждения конфликта интересов в профессиональной деятельности;

уметь:

- использовать принципы и правила служебных отношений и служебного поведения;
- использовать полученные знания в конкретных ситуациях морального выбора в правоохранительной практике;
- диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических решений.

Обучающиеся должны освоить компетенцию:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК.1.1. Подготавливать рабочее место, инструменты и оборудование в соответствии с требованиями санитарных правил и норм.

ПК.2.1. Выполнять различные косметические процедуры по уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте с использованием современных технологий.

ПК.3.1. Выполнять различные виды косметических процедур по уходу за телом с использованием современных технологий.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 13. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

СОДЕРЖАНИЕ

Практическое занятие № 1. Понятие этики. Основные проблемы теории морали

Практическое занятие № 2. Категории этики

Практическое занятие № 3. Этапы становления и развития профессиональной этики и морали

Практическое занятие № 4. Нравственные основы законодательства о профессиональной деятельности

Практическая подготовка № 5. Нравственные начала. Типичные шаблоны массового сознания в моральной оценке.

Практическая подготовка № 6. Деловая этика косметолога. Умение сохранить достоинство в конфликтной ситуации.

Практическая подготовка № 7. Этика профессиональной деятельности

Практическая подготовка № 8. Культура профессиональной деятельности

Практическая подготовка № 9. Нравственные качества специалиста в сфере эстетических услуг

Практическое занятие 1

Понятие этики. Основные проблемы теории морали

Теоретическая часть

Этика - философская наука, объектом изучения которой является мораль. Слово «мораль» означает в современном языке примерно то же самое, что и нравственность. Поэтому большинство специалистов не проводят строгого разграничения между моралью и нравственностью и считает эти слова синонимами.

На причины возникновения морали есть много точек зрения. Одна из них изложена в религиозных концепциях. Мораль была дана Богом, она неизменна. Люди постепенно стремятся приблизиться к требуемому стандарту, и то, насколько они приблизятся, будет показывать их стремление к должному.

Другая точка зрения на происхождение морали высказывается авторами, в той или иной степени разделяющими биологизаторский взгляд на происхождение морали. Представители этой школы считают, что мораль – принадлежность человека, доставшаяся ему в наследство как биологическому объекту. В мировой истории это:

Тайлер – исследователь первобытной культуры и родоначальник анимистической теории.

Петр Кропоткин – идеолог анархизма, выражал биологические концепции на русской почве.

По мнению этих авторов, механизм регуляции – мораль – изначально присущ человеку как биологическому существу. Объясняя свой подход, они опираются на то, что у всех развитых животных есть сложный механизм регуляции поведения, связанный с распределением ролей в стаде, в стае и т.д. Кропоткин подчёркивает, что животные способны и к межвидовой (совместной) деятельности.

Наука говорит: есть основания утверждать, что 9 из 10 человек вздрагивают при поскрёбывании по стеклу, тогда как в стае обезьян этот звук – сигнал опасности.

Есть третья точка зрения: главными при возникновении морали были социальные факторы – разложение родоплеменного строя, формирование рабовладельческого, расслоение людей по признакам профессий, месту проживания, что заставляло подстраивать своё поведение под изменяющиеся условия жизни.

В практическом занятии использовалась интерактивная форма обучения групповое обсуждение, дискуссия.

Вопросы к практическому занятию

1. Опишите основные исторические взгляды на причины возникновения морали.
2. Охарактеризуйте «Социальное» и «природное» на разных этапах возникновения морали.
3. Охарактеризуйте моральный выбор личности.
4. Назовите причины морального конфликта.
5. Каковы моральные требования, нормы, знания, убеждения, принципы и оценки как основные компоненты морального сознания Вам известны.
6. Охарактеризуйте понятие и иерархия моральных ценностей.
7. Какова проблема утверждения высших моральных ценностей (благо, долг, ответственность, совесть, честь, достоинство) в сфере управления?
8. Назовите моральные аспекты конституционных ценностей: свобода, справедливость, равенство, права граждан.
9. Историческое изменение предмета этики.
10. Развитие структуры науки этики.
11. Основные категории этики.
12. Сущность и содержание понятия этики на государственной и муниципальной службе.
13. Этика и этикет.
14. Значение этики и культуры управления в государственной и муниципальной службе.

Задание к практическому занятию

1. Охарактеризуйте этапы в развитии этической рефлексии Древней Греции.
2. Охарактеризуйте исторический период, в который происходит зарождение философско-этического мировоззрения.
3. Определите авторов данных высказываний. К какой этической традиции (эвдемонизм, гедонизм, утилитаризм, ригоризм) можно их отнести.

«Добро – то, что соответствует человеческому стремлению к счастью; зло – то, что ему заведомо противоречит»;

«Следует смелой рукой разбить талисман тупости, ... раскрыть народам истинные принципы нравственности; следует внушить им, что ... самолюбие есть единственное основание, на котором можно построить фундамент полезной нравственности»;

«Нравственность коренится в религии. Внутренний свет, в котором совершается различие добра и зла в человеке, - исходит от Источника светов. В совести своей необманной ... столь загадочно свободной от естественного человеческого себялюбия, человек ощущает, что Некто совесть, соведает с ним его дела, творит суд свой, всегда его видит».

5. К какой этической традиции Вы сами испытываете наибольшую склонность?

6. Проинтерпретируйте данный фрагмент текста:

В своем «путешествии» по миру мудрых мыслей вспоминайте о замечании М.Монтеня: «Мы берем на хранение чужие мысли и знания, только и всего. Нужно, однако, сделать их собственными. Мы уподобляемся человеку, который, нуждаясь в огне, отправился за ним к соседу и, найдя у него прекрасный, яркий огонь, стал греться у чужого очага, забыв о своем намерении разжечь очаг у себя дома. ... И если можно быть учеными чужой ученостью, то мудрыми мы можем быть лишь собственной мудростью».

7. Составьте таблицу «взаимосвязь дисциплины «Этики и культуры управления» с другими дисциплинами.

Практическое занятие № 2 Категории этики.

Теоретическая часть

Добро и зло — наиболее общие формы моральной оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное. Добро — категория этики, объединяющая все, имеющее положительное нравственное значение, отвечающее требованиям

нравственности, служащее отграничению нравственного от безнравственного, противостоящего злу. Со времен древности добро и зло истолковывались как две силы, господствующие над миром, надприродные, безличностные. Ф. Энгельс писал: «Представления о добре и зле так сильно менялись от народа к народу, от века к веку, что часто прямо противоречили одно другому»¹. Религиозная этика видит добро как выражение разума или воли Бога. В различных учениях добро принято выводить из природы человека, из общественной пользы, из космического закона или мировой идеи и т. д. Само определение добра достаточно сложно. Некоторые ученые отказываются от попытки дать определение добра, указывая, что это верховная, исходная и конечная категория, которая не может быть охвачена какой-либо дефиницией. Зло — категория этики, по своему содержанию противоположная добру, обобщенно выражающая представление о безнравственном, противоречащем требованиям морали, заслуживающем осуждения. Это общая абстрактная характеристика отрицательных моральных качеств.

Справедливость в обществе понимается в различных аспектах. Это категория морально-политическая и правовая. В этике справедливость — категория, означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло, практической ролью разных людей и их социальным положением, правами и обязанностями, заслугами и их признанием.

Долг — категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях. Долг представляет собой нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем. Это личная задача конкретного лица в конкретной ситуации. Долг может быть социальным: патриотический, воинский, долг врача, долг судьи, долг следователя и т. п. Долг личный: родительский, сыновний, супружеский, товарищеский и пр.

Совесть иногда называют другой стороной долга. Совесть — самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей. Совесть — категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения. Совесть — субъективное осознание личностью своего долга и ответственности перед обществом, другими людьми, выступающее как долг и ответственность перед самим собой

Ответственность — категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемому с позиций возможностей личности.

Достоинство — категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности. Сознание человеком собственного достоинства есть форма самосознания и самоконтроля. Человек не совершает определенного поступка, считая, что это ниже его достоинства. Достоинство — выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

Достоинство обязывает совершать нравственные поступки, соотносить свое поведение с требованиями нравственности.

Репутация — мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении. Репутация определенной социальной группы складывается на основании поведения принадлежащих к ней индивидуумов в течение достаточно длительного периода их деятельности. Репутация, разумеется, не остается неизменной, как и сами люди, ее создающие

Гуманизм (от лат. *humanus* — человеческий) — принцип мировоззрения, в ТОиМ числе нравственности, означающий признание человека высшей ценностью, веру в человека, его способность к совершенствованию, требование свободы и защиты достоинства личности, идею о праве человека на счастье, о том, что удовлетворение потребностей и интересов личности должно быть конечной целью общества

Вопросы к практическому занятию

1. Каковы характерные особенности этики Нового времени?
2. Дайте определение и перечислите основные этические категории.
3. Какие функции выполняют этические категории?
4. Назовите характерные черты этических категорий

Практическое занятие № 3

Этапы становления и развития профессиональной этики и морали

Теоретическая часть

Институт государственной службы играет огромную роль в жизни общества, и от того, насколько организована его работа, зависит эффективность государственного управления. Изменения в сложившихся общественных отношениях повлекли за собой необходимость переосмысления правовых и моральных норм, регулирующих государственную службу. От эффективного взаимодействия этих регуляторов, зависит состояние законности, правопорядка, уровень юридической культуры, правосознания общества и его граждан. Ясно, что, как и в любой другой сфере общественного сознания, в государственной службе регуляторами взаимоотношений и поведения выступают право и мораль, причем их влияние осуществляется во взаимосвязи. Следовательно, выработанные обществом нравственные критерии оценки поведения служащих, во многом, определяют содержание правовых норм.

Сегодня остро возникают проблемы согласования властных полномочий и нравственности; ослабление моральных устоев общества порождает объективную необходимость принятия актов, затрагивающих нравственность государственных служащих. Цели государственной службы, ее ведущие принципы, нормы, профессиональные требования к ее кадрам – все содержит нравственный аспект, определяющий ее направленность. Моральная атмосфера в органах власти, нечистоплотность ответственного чиновника могут серьезно дискредитировать любые благие намерения властей.

В настоящее время Россия продолжает идти по пути формирования гражданского общества, а демократические принципы выступают его основными ценностями. Данный процесс сопряжен с "ломкой" предыдущей идеологии массового сознания и с формированием новой, общей идеи развития и существования современного российского государства.

В условиях, когда в обществе отсутствуют четко определенные идеологические установки, где каждая личность имеет свою систему

ценностей, нравственные установки населения, каждого отдельного гражданина определяют темпы, направленность, социальную надежность социума в целом. На уровень толерантности населения оказывает сильное влияние такой фактор, как степень уважения к власти, который служит основой прочного и конструктивного взаимодействия населения с институтами власти, что является залогом стабильности общественного развития.

Население, доверяя власти в определении стратегии развития государства, потребностей общества во всех сферах жизнедеятельности, обоснованно требует от представителей властных структур наивысшей ответственности за проводимую политику, которая должна, в первую очередь, обеспечивать материальные и духовные потребности граждан. Политика государства в материальной сфере должна быть направлена на гарантию определенных социальных стандартов, достойного уровня проживания каждого отдельного человека, а в духовной сфере – на возвышение личности человека, создание специфическими средствами благоприятных условий для утверждения благородных нравственных качеств граждан, возвышенной морали мира, социальной справедливости, сохранения природы и роста цивилизации.

Безусловно, реализация на практике данной политики невозможна без наличия у представителей институтов власти определенных духовно-нравственных качеств, которые способствуют воплощению провозглашенных идей и обеспечивают позитивное восприятие населением государственных служащих и доверие к ним.

Вопросы к практическому занятию

1. Раскройте общественно-политический аспект правоохранительной деятельности
2. Раскройте организационно-структурный, аспект правоохранительной деятельности, отражающий характеристики и особенности организационной структуры
3. Каковы биологические предпосылки нравственности?

4. Каким образом совершался переход к собственно нравственным отношениям?
5. Что вы понимаете под «простейшими нормами нравственности»?
6. В чем сущность буржуазной морали?
7. Каково влияние христианства на нравственную регуляцию эпохи феодализма?

Задания для практического занятия

Подготовьте доклады с презентацией

1. Нравственные коллизии XX века.
2. Нравственные принципы домостроя как образец патриархальных нравов.
3. Мечта о «золотом веке» в различные эпохи.
4. Саксонская школа научного управления
5. Западно-европейская школа научного управления
6. Социально-ориентированная школа научного управления
7. Скандинавская школа научного управления
8. Патерналистская школа научного управления

Практическое занятие № 4

Нравственные основы законодательства профессиональной деятельности

Теоретическая часть

Правосудие как вид государственной деятельности, призванной обеспечить справедливость в отношении тех, чьи права и интересы оно затрагивает, базируется на правовых и нравственных началах. Законность и нравственность в правосудии, в деятельности правоохранительных органов находятся в неразрывном единстве. Правосудие, не связанное законом, не отвечающее требованиям права, вообще немислимо. Правосудие — суд по праву, справедливости. Но сам закон должен отвечать требованиям нравственности, а его применение судом не должно противоречить нравственным нормам. Формальное применение закона вопреки требованиям справедливости извращает саму идею правосудия. Единство законности и нравственности находит свое воплощение в законодательстве о правосудии, его основных началах, принятых мировым сообществом, а также в конституционном национальном законодательстве. Всеобщая декларация прав человека, принятая ООН 10 декабря I 1948 г., содержит ряд принципиальных требований к организации правосудия, которые с полным основанием можно отнести к числу общечеловеческих правовых ценностей. Одновременной они воплощают и нравственные требования, общепризнанные нравственные ценности, отражают важнейшие этические категории. Гуманизм, справедливость, защита достоинства человека характеризуют нормы этого важнейшего документа ООН.

Конституция Российской Федерации 1993 г. содержит развернутую систему норм, создающих гарантии прав личности, включая гарантии справедливого правосудия, которые отражают общечеловеческие правовые и нравственные ценности

Правосудие, деятельность судебной власти должны соответствовать принципу гуманизма. Процессуальное законодательство призвано создавать такой порядок судопроизводства, который обеспечивал бы защиту человека от

правонарушений, в том числе от преступлений, восстановление нарушенных прав, охрану чести, достоинства, репутации честных людей.

Нравственное значение конкретных уголовно-процессуальных норм может быть полнее уяснено на основе ознакомления с более общими, принципиальными положениями уголовно-процессуального права. Это важно потому, что нравственный аспект того или иного процессуального института или же отдельной нормы далеко не всегда очевиден, если рассматривать их изолированно, вне всей процессуальной системы

Нравственное содержание уголовно-процессуальных отношений обусловлено нравственными началами уголовно-процессуального законодательства, регулирующего соответствующую деятельность. В ходе этой деятельности реализуются и нравственные требования, адресованные лицам, которые ее осуществляют

Вопросы к практическому занятию

1. На каких правовых и нравственных началах должно базироваться профессиональное сообщество?
2. Проследите историю формирования институтов прав человека.
3. Какие нормы и принципы, провозглашенные Всеобщей декларацией прав человека, оказали влияние на развитие национального законодательства?
4. Охарактеризуйте этику как единство профессиональной, управленческой и этики идеологизированных систем.
5. Какова роль права в формировании и развитии этики юриста?
6. Охарактеризуйте формирование в развитых государствах унифицированной этики государственной службы.
7. Специфика этико-моральных требований к аппарату органов правоохранительной службы и его работникам: принцип нейтральности или беспристрастности; принцип обеспечения государственного интереса.

Задание к практическому занятию

1. Укажите принципы нейтральности (беспристрастности) и обеспечения государственного интереса как специфические требования к государственному аппарату и его работникам
2. Укажите специфику этических принципов законности, справедливости и гуманизма в сфере правоохранительной деятельности
3. Раскройте теоретическое обоснование моральных отношений в сфере труда
4. Раскройте нормы профессиональной этики
5. Раскройте основные этические отношения, возникающие в процессе профессиональной этической деятельности
6. Раскройте взаимосвязь профессиональной этики с этикой власти
7. Изучите Указ Президента РФ «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих», выделите основные положения относительно правовых и нравственно-этических норм в сфере профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего

Практическая подготовка № 5

Нравственные начала. Типичные шаблоны массового сознания в моральной оценке.

Теоретическая часть

Установление истины — неперенное условие справедливого правосудия по уголовному делу. Именно истины, правды требует общество от судей; истина, правда образуют сущность приговора суда как акта правосудия. Несмотря на тот факт, что в настоящее время слово «истина» в уголовно-процессуальном законодательстве отсутствует, оно не исчезло из реальной правоприменительной деятельности. Деятельность, не направленная на установление истины, не только незаконна, но и безнравственна. Требование установления правды, истины ранее постоянно присутствовало в отечественном законодательстве, регулирующем деятельность суда. (Употребление термина «правда» как синонима термина «истина» свойственно и современному русскому языку.)

Подлинное правосудие невозможно без установления истины. Поэтому в уголовном процессе истина «котируется как одна из самых высоких моральных ценностей». Обязанность суда устанавливать истину по уголовному делу представляет собой не только юридический, но и нравственный долг деятелей правосудия. Судья не имеет нравственного права осудить невиновного, против которого обвинение собрало какие-либо доказательства, а защита не смогла убедительно противостоять обвинению. Но и оправдание действительно виновного вследствие формального отношения судьи к исследованию обстоятельств дела, его безразличия и пассивности делает приговор необоснованным и несправедливым. Такой приговор является следствием отступления судьи от требований его нравственного долга.

Вопросы к практическую подготовку

1. Какие обстоятельства подлежат доказыванию по уголовному делу?
2. С каким принципом связан нравственный аспект доказывания?

3. В чем состоит нравственное значение свободной оценки доказательств?

Задание к практической подготовке

1. Укажите и охарактеризуйте причины конфликта интересов.
2. Укажите причины современных способов и механизма регулирования конфликта интересов.
3. Укажите проблемы доверия населения к власти.
4. Используя Типовой кодекс этики и служебного поведения определите правила общения со средствами массовой информации

Практическая подготовка № 6

Деловая этика специалиста.

Теоретическая часть

Этикет (от фр. Etiquette - ярлык, этикетка) - составная часть внешней культуры человека и общества. Представляет собой совокупность правил, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда и др.). Другим значимым понятием в системе административной этики и профессиональной культуры управления является понятие «служебная этика», которое часто неоправданно отождествляют с понятием «служебный этикет». Термин служебная этика, если исходить из этимологии слова, означает не что иное, как этику служебных отношений внутри учреждения или организации (формальных и неформальных, горизонтальных и вертикальных).

Руководитель и подчиненные в межличностных отношениях на службе руководствуются общепринятыми нормами и правилами этикета, основанными на принципах гуманизма, целесообразности, эстетической привлекательности, что предполагает взаимную вежливость, понимание и доброжелательность, внимательность и чуткость в отношении к окружающим, настрой на сотрудничество.

Однако специфика, служебных отношений и наличие субординации потребовали выработки специальных правил служебного этикета, которые бы оформляли поведение и взаимоотношения сотрудников в различных конкретных служебных ситуациях, с которыми ежедневно сталкиваются и руководитель, и подчиненные.

Указания – рабочий инструмент руководителя. Отдавая распоряжение подчиненному, он каждый раз стоит перед выбором между приказом, поручением и просьбой, опираясь на формальный, профессиональный или личный авторитет.

уровень эффективности труда государственного служащего значительно снижается, если приказ сопровождается угрозой наказания. Поэтому служебный этикет рекомендует избегать формы приказа во всех случаях, когда распоряжение достаточно облечь в форму просьбы. Подчиненные лучше воспринимают поручения в форме просьбы, чем приказания, расценивая ее как стремление к сотрудничеству, основанному на взаимном доверии, веру в способность работника проявить необходимую инициативу и активность при исполнении поручения.

Наказание и поощрение подчиненных как оценка их труда являются функцией руководителя. Право наложения взысканий за ошибки и вознаграждений за успехи определяется спецификой управленческого труда, составляя неотъемлемый элемент служебных отношений.

Порядок наложения взысканий определяется действующим законодательством, регулируется правовыми нормами и обеспечивается соответствующими санкциями. Однако выполняя эту процедуру, руководитель не должен пренебрегать и некоторыми правилами этикета, которые помогают преодолеть естественную в этом случае напряженность в отношениях и сохранить нормальные деловые отношения в коллективе. Напомним некоторые из них.

1. Критика или наказание подчиненного никогда не должны основываться на непроверенных данных или подозрениях.

2. В случае неудовлетворенности качеством выполненной работы руководитель должен, прежде всего, выяснить, кто поручил этому сотруднику выполнение задачи, с которой он не справился, кто и как его при этом инструктировал и каков был контроль за этой работой. Только после этого может быть установлена степень виновности подчиненного в том, что работа выполнена некачественно.

3. Если просчеты в работе произошли отчасти по вине руководителя, необходимо немедленно и открыто признать это, не пытаясь переложить всю вину на подчиненного: такое поведение руководителя только укрепит его авторитет в коллективе.

4. Прежде чем определить форму воздействия на подчиненного, следует постараться объективно оценить поступок и мотивацию его действий. Подчас действие, воспринятое, на первый взгляд, как проступок, требующий наказания, при объективной и непредвзятой оценке оказывается достойным поощрения.

5. Неудовлетворенность руководителя качеством работы или поступком подчиненного может быть выражена в форме критики. Однако всякая критика должна быть справедливой, объективной, доброжелательной и корректной по форме. Уметь найти правильный тон для замечания и критики – искусство руководителя, а также требование этикета.

6. Наказание должно соответствовать степени тяжести проступка сотрудника, чтобы не вызвать у него ожесточение и чувство несправедливости.

7. Особый такт требуется при вынесении взыскания новому работнику. Первое замечание подчиненному лучше всегда делать наедине, предварительно выяснив обстоятельства дела и попытавшись вместе найти способ разрешения ситуации. Больше всего уважают тех руководителей, которые хвалят на людях, а критикуют с глазу на глаз.

Строгое наказание за первую ошибку обычно не достигает цели. Даже правильное по существу, оно заставляет подчиненного встать в позу защиты, может вызвать озлобление или подорвать уверенность в своих силах.

8. Самое грубое нарушение служебного этикета в ситуации наложения взыскания – публичный разнос в присутствии подчиненных и коллег. Это создает непреодолимый психологический барьер в дальнейших взаимоотношениях руководителя и подчиненного.

9. Правила служебного этикета не позволяют руководителю жаловаться на своих подчиненных.

10. Дисциплинарные взыскания не должны повторяться слишком часто. В противном случае они теряют смысл, ожесточают виновных и лишают их стимула к работе.

11. Важный аспект этикета взаимоотношений руководителя и подчиненных – единство требований ко всем сотрудникам. Недопустимо к одним проявлять снисхождение, к другим – равнодушие или, наоборот, повышенные требования, тем более придирчивость.

12. Чтобы наказание не носило деструктивного характера, а естественные в этой ситуации отрицательные эмоции подчиненного были направлены на своей проступок, а не на руководителя, следует соблюдать определенную тактику ведения разговора с ним. Прежде чем говорить о проступке, следует вспомнить об успехах подчиненного, его достижениях, а заканчивая беседу, остановиться на тех положительных его качествах, которые могут вселить уверенность в успех работы в будущем.

Вопросы к практической подготовке

1. Общее понятие этикета.
2. Основные функции этикета на государственной службе.
3. Основные принципы этикета юриста.
4. Этика формальных и неформальных служебных отношений.
5. Понятие товарищества, дружбы и служебной дисциплины в практике формальных и неформальных отношений.
6. Авторитарный, демократический и либеральный типы руководителей.
7. Служебная этика руководителя.

8. Руководитель и подчиненный: этика поручения, поощрения, взыскания, увольнения.

Задания к практической подготовке

1. Раскройте основные нравственные принципы административной морали
2. Укажите основные правила «Служение государству»
3. Укажите основные правила «Служение общественным интересам»
4. Укажите основные правила «Уважение к личности»
5. Укажите основные правила «Принцип законности»
6. Укажите основные правила «Принцип лояльности»
7. Изучите нормы этикета при проведении деловых совещаний
8. Изучите нормы этикета сотрудников при проведении совещаний
9. Определите правила дарения подарков

Практическая подготовка № 7

Этика профессиональной деятельности

Теоретическая часть

Этические основы сервисной деятельности формируются из тех мировоззренческих представлений, нравственных ценностей, которые определяют профессиональное поведение работников сервиса и регулируют их отношения с потребителями. Этические принципы предписывают работнику сервисного предприятия освоить такие отношения с клиентами, которые считаются в нашем обществе желательными, одобряемыми, стимулируются современной практикой сервиса и, тем самым, облегчают процесс обслуживания, делают его приятным и эффективным для обеих сторон.

Какие этические принципы и нравственные категории следует признать ключевыми для сервисной деятельности? Перечислим важнейшие из них:

- честность и порядочность по отношению к окружающим;
- совесть и открытость в отношениях с потребителями;
- уважение к их достоинству;
- осознание своего профессионального долга (обязанностей) во взаимодействии с ними.

Указанные принципы составляют ту нравственную основу, без принятия которой не имеет смысла браться за работу в сфере сервиса. Конечно, немало работников сферы сервиса способны гораздо глубже продумать этическую основу своей профессии: увидеть в ней такие стороны, которые дают возможность саморазвиваться, приносят удовлетворение, наделяют труд нравственным потенциалом.

Вместе с тем не весь арсенал общеэтических принципов и норм может быть задействован в деятельности сервисного предприятия, а лишь те, которые сопрягаются с сущностью сервиса как сложного профессионально-экономического и общественного феномена. Так, вовсе не обязательно персонал должен взаимодействовать с клиентами на основе личной привязанности, любви, абсолютного доверия, то есть тех принципов, которые уместны в семейных или дружеских отношениях. В отношениях между работником и клиентом всегда должна сохраняться определенная дистанция, обусловленная их социально-функциональными ролями в пространстве рыночного обмена. Отбор этических принципов в процессе своих отношений с клиентами работники сервиса совершают, исходя из императивов профессионально-служебной этики.

Под профессионально-служебной этикой сервисной деятельности понимается совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые в обязательном порядке должны быть реализованы в процессе выполнения ими своих служебных обязанностей. Профессиональная этика позволяет конкретизировать те общие этические принципы, которые были указаны выше. Так, принятие принципов честности и порядочности делает невозможным обман потребителей, пренебрежение их интересами; опора на совесть предостережет от поступков, причиняющих вред или неприятности клиентам; осознание своего профессионального долга ведет к тому, что работник четко представляет свои служебные обязанности, будучи готовым в любой момент оказать профессиональную помощь потребителю.

Ниже перечислим **основные нормы служебной этики, которые должны быть присущи всем работникам сервисной деятельности, независимо от того, где находится их рабочее место:**

- внимательность, вежливость;
- выдержка, терпение, умение владеть собой;
- хорошие манеры и культура речи;
- способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешать их, соблюдая интересы обеих сторон.

Работники контактной зоны в дополнение к тем этическим нормам, которые перечислены, должны также проявлять:

- обходительность, любезность;
- радушие, доброжелательность;
- тактичность, сдержанность, заботу о потребителе;
- самокритичность по отношению к себе;
- готовность быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек или разные операции, которые осуществляются в процессе обслуживания;
- умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряженной смены;
- умение избегать неудовольствий клиентов и конфликтов.

Перечислим также *недопустимые нормы поведения и личностные качества, несовместимые с профессиональной этикой обслуживания. Работнику сервиса абсолютно противопоказаны:*

- грубость, бестактность, невнимательность, черствость;
- нечестность, лицемерие;
- воровство, жадность, эгоизм;
- болтливость, разглашение приватной информации о клиентах, обсуждение с кем бы то ни было их недостатков и слабостей;
- неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интересы своим.

Вопросы к практической подготовке

1. Назовите общие нравственные требования к деятельности специалиста.
2. Дайте понятие недопустимости действий специалиста.
3. Назовите основные этические нормы деятельности в индустрии красоты.
4. Какие нравственные требования предъявляются к проведению каждого из видов?

Практическая подготовка № 8
Культура профессиональной деятельности
Теоретическая часть

Прежде чем перейти к раскрытию сути и роли эстетического начала в профессиональной культуре, отметим, что под профессиональной культурой автор понимает системное качество, характеризующее уровень социально-профессионального развития работника в любой сфере общественного разделения труда, меру и способ реализации его сущностных сил в процессе профессиональной деятельности и ее результатах. В структурном плане профессиональная культура, на наш взгляд, включает две группы компонентов. Первая вбирает в себя профессиональные духовно-психологические ценности: профессиональные знания, убеждения, мышление, потребности, волю, мораль, эстетику; вторую составляют ценности, охватывающие профессионально целесообразные способы деятельности и культуру поведения. Малоцитируемый сегодня К. Маркс еще в «Экономическо-философских рукописях 1844 г. писал, «что животное строит только согласно мерке и потребности того вида, к которому оно принадлежит, тогда как человек умеет производить по меркам любого вида и всюду он умеет прилагать к предмету присущую мерку; в силу этого человек строит также и по законам красоты» .

Судя по смыслу приведенного положения К. Маркса, здесь речь идет о человеческой способности в процессе деятельности постигать и осуществлять образующие «меру» объективные свойства природных форм. Что же касается «законов красоты», а шире – прекрасного, то они и есть та мера, а следовательно, оценка жизни и самого человека на определенном уровне его социокультурного развития, исходя из которой он имеет возможность показывать себя и осуществлять деятельность. Нельзя не согласиться с мнением современного ученого Л. Левчук в том, что красота является очень условным понятием. Она связана с историческими, национальными и иногда даже расовыми измерениями. «Говорить о какой-

либо общей модели, чтобы ее признали все и признали как красоту, – это просто несерьезно.

Вопросы к практической подготовке

1. Что является основным источником моральных проблем в деятельности специалиста?
2. Каково содержание принципа законности в деятельности оказания эстетических услуг?
3. В чем состоит принцип конфиденциальности?
4. В чем заключается важность для профессии судьи принципов личной ответственности?
5. Что входит в содержание принципа беспристрастности?
6. Почему законодательство и кодекс профессиональной этики требуют от специалиста соблюдения в своей деятельности принципа независимости?

Практическая подготовка № 9

Нравственные качества специалиста в сфере эстетических услуг

Теоретическая часть

Главной профессиональной обязанностью специалиста Индустрии является оказание компетентной, качественной и своевременной помощи клиентам в выборе услуги и/или оказании данной услуги.

Специалист не должен:

- Предоставлять недостоверную или заведомо ложную информацию о своем образовании, квалификации или компетенции;
- Ссылаться и использовать не имеющие места награды, дипломы, пр.
- Оказывать медицинские услуги без наличия медицинского образования и соответствующего права.

Специалист должен:

- Работая по трудовому соглашению разделять моральную и профессиональную ответственность за оказание услуги с коллегами и руководством компании;
- Соблюдать свою профессиональную независимость и принимать на себя всю полноту ответственности за свои действия;

Высказывать свою точку зрения и отстаивать её в дискуссиях при обсуждении профессиональных проблем, как в кругу своих коллег, так и в профессиональном сообществе.

Вопросы к практической подготовке

1. Определите понятия: этикет, служебный этикет.
2. Назовите основные нравственные принципы служебного этикета.
3. Перечислите этические требования к проведению деловых бесед, встреч, переговоров.
4. Какие этические нормы необходимо соблюдать при приеме населения?

5. Назовите основные требования делового этикета во взаимоотношениях с сотрудниками