

Ministerul Educației al Republicii Moldova

Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei al Republicii Moldova

„ALSEDAR STUDIO” SRL

CURRICULUM

la disciplina „Comportament și etica profesională”

**AUTORI:
Viorelia Lungu
Liudmila Cebotari**

SOROCA, 2016

I. PRELIMINARII

Obiectivul principal al cursului *Comportamentul și etica profesională* constă în familiarizarea cursanților cu principiile și normele de bază ale codului de etică atât la nivel profesional, cât la nivelul comportamentului cotidian. Cursul va fi axat pe dezvoltarea abilităților de aplicare a principiilor și regulilor care trebuie să guverneze activitatea profesională, respectiv o conduită corectă în afaceri. Situațiile complexe care obligă pe un specialist să ia o decizie pentru a asigura comportamentul etic atât în interiorul instituției în care activează, cât și în relațiile acestuia cu mediul extern, îl pun deseori în dilemă.

Motivația și scopul cursului „*Comportamentul și etica profesională*” constă în a pregăti cursanții pentru viața profesională și a-i ajuta să-și însușească un comportament care să-i ajute să-și joace excelent rolul profesional și să obțină succesul. Asta pentru că o comportare etică nu numai că îmbunătățește climatul de muncă și contribuie la ridicarea moralului angajaților și la crearea unei imagini favorabile companiei, ci și joacă un rol important în obținerea succesului.

Modul și motivația pentru care oamenii acționează de o anumită manieră pot fi explicate pornind de la standardele promovate de codurile de etică. Dinamismul relațiilor economice contemporane, extinderea fenomenului de globalizare și expansiunea mediului de afaceri de la începutul acestui mileniu, au deschis nu numai apetitul pentru performanță, prosperitate și dorința de a fi cel mai bun în domeniul în care activezi, ci și, din nefericire, setea de a atinge toate aceste obiective cu orice preț, indiferent de mijloace.

În timpul dezbaterilor pe care le susțin cursanții la ore, se va scoate în evidență esența indiscutabilă a ceea ce este moral în orice acțiune pe care o întreprindem în viața socială, economică sau de altă natură. Este fundamentul de bază în care ceea ce-ți propui să faci este durabil, onest, obiectiv și sincer.

Motivul de bază al existenței unui nivel foarte înalt de conduită profesională în orice profesie constă în nevoia de a obține încrederea publicului în calitatea serviciilor prestate de breasla respectivă, indiferent de persoana care le prestează.

Prin activități practice la clasă, se exersează și se încurajează luarea deciziilor etice de către cursanți pe măsură ce aceștia se pregătesc să intre pe piața forței de muncă și să devină parte din piața globală a muncii. Ei vor învăța să respecte principiile etice de comportament în relațiile de muncă, și anume: principiul egalității, principiul nediscriminării, accesului la informație, principiul transparenței, principiul respectului și considerației, principiul confidențialității etc.

II. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Forma de învățământ (zi)	Denumirea disciplinei	Semestrul/luna	Ore total:						Evaluarea
			Total		inclusiv				
			Contanct direct	Studiu individual	C	S	L	LI	
de zi	Comportament și etica profesională	la formarea grupei	12	12	4	4	4	12	colocviu
TOTAL			24		4	4	4	12	

Notă: C – curs, S – seminar, L – laborator, LI – lucrul individual.

Unități de conținut și repartizarea orientativă a orelor

Nr · d/ o	Unități de conținut	Ore			
		Curs	Seminar	Laborator	Lucrul individual
		zi	zi	zi	zi
1	Competența de comunicare etică	1	1	1	3
2	Competența relațională	1	1	1	3
3	Competența culturală	1	1	1	3
4	Competența etico-managerială	1	1	1	3
Total		4	4	4	12

III. COMPETENȚE

După parcurgerea disciplinei „Comportament și etica profesională”, bucătarul va deține următoarele competențe:

➤ Competențe generice

- ✚ Cunoașterea modului de comportare în societate;
- ✚ Dezvoltarea bunului simț și a generozității sufletești în relațiile interpersonale;
- ✚ Conștientizarea faptului că manierele sunt cheia bunelor relații dintre oameni;
- ✚ Cunoașterea etichetei, a manierelor impecabile pentru un comportament demn și decent;

➤ Competențe specifice

- ✚ Comportarea politicoasă și amabilă la locul de muncă;
- ✚ Respectarea codului etic al instituției de învățământ sau, eventual, al altei întreprinderi;
- ✚ Estimarea rolului unui comportament etic în relațiile de grup și de afaceri;
- ✚ Cunoașterea deciziilor care reglementează relațiile adecvate în afaceri;

+ Dezvoltarea competenței de comunicare civilizată și acțiunile întreprinse în vederea dezvoltării imaginii de sine ;

+ Cultivarea bunelor maniere pentru afaceri internaționale.

OBIECTIVE CROSS-CURRICULARE ȘI GENERALE ale cursului subiectul va cunoaște:

- Să definească adecvat conceptele-cheie ale eticii prin limbajul corespunzător (morală, etichetă, deontologie);
- Să identifice diferite tipuri de etică (generală, de afaceri, profesională);
- Să identifice diferențele între etica orientală, occidentală și etica universală;
- Să reproducă reguli internaționale de etichetă;
- Să însușească arta comunicării în afaceri;
- Să posede arta de a se insera în societate;
- Să argumenteze importanța ținutei în viață și la serviciu.

Subiectul va fi capabil să aplice:

- Să stabilească principiile de bază ale eticii profesionale;
- Să aplice corect și adecvat conceptele fundamentale ale eticii profesionale;
- Să definească nivelurile de aplicare ale eticii;
- Să argumenteze luarea de decizii la nivelul eticii profesionale în relațiile cu consumatori, cu șefii și subordonații, cu colegii de muncă etc.
- Să elaboreze coduri de etică profesională pentru diverse întreprinderi;
- Să aplice codul de etică profesională în colectivul de muncă în care este încadrat;
- Să utilizeze bunele maniere pentru:
 - + crearea imaginii profesionale;
 - + integrarea profesională;
 - + comportamentul etic la birou;
 - + armonizarea relațiilor profesor – cursant.
- Să rezolve situații de problemă în variate ambianțe sociale;
- Să stabilească criteriile de promovare a spiritului de colaborare și de echipă la viitorii specialiști în domeniu.

Subiectul va fi capabil să:

- Definăscă noțiunea de comunicare;
- Stabilească specificul culturii vorbirii în relațiile cu clienții;
- Estimeze rolul unui comportament etic adecvat în procesul activității;
- Propună și să implementeze coduri etice pentru întreprinderi;
- Colaboreze cu specialiștii din alte instituții întreprinderi și să evalueze corect comportamentul;
- Organizeze seminare și training-uri de formare cu diverse teme din domeniul comportamentului etic.

IV. CONȚINUTURI ȘI STRATEGII DIDACTICE

Subiectul 1. Competență de comunicare etică

Obiective de referință + conținuturi	
Obiective de referință	Unități de conținut
<p>La finalul cursului subiecții vor fi capabili să:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definească noțiunea de comunicare; • Descrie rolul pe care îl joacă „cultura comunicării” în relațiile de grup și de afaceri; • Precizeze importanța comunicării oneste și a tratamentului corect față de angajați și clienții firmei; • Analizeze problemele care apar în urma lipsei comunicării. • Caracterizeze personalitatea negociatorului; • Determine riscurile în negocieri; • Direcționeze negocierea în sens etic; • Propună modalități de negociere câștig/câștig; • Anticipe evoluția piețelor și tipurile de negocieri în viitor; • Identifice factorii determinați ai conflictului în organizație; • Analizeze dinamica procesului conflictual; • Argumenteze importanța conflictului pozitiv 	<p>1. Competență de comunicare etică</p> <p>1.1. Comunicarea etică</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Cultura vorbirii ✚ Comunicarea managerioală și comunicarea etică ✚ Dileme de etică a comunicării ✚ Critica constructivă <p>1.2. Etica negocieri</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Definirea conceptului de negocieri ✚ Personalitatea negociatorului. Stiluri de negocieri ✚ Tehnici de negocieri ✚ Pași fundamentali într-o negociere ✚ Greșeli critice în negocieri <p>1.3. Etica în soluționarea conflictelor</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Delimitări conceptuale ✚ Cauza de apariție a conflictelor ✚ Dinamica procesului conflictual ✚ Modalități de soluționare a conflictului ✚ Reguli de soluționare constructivă a conflictelor ✚ Comportamentul conflictual tipic și alternative de acțiune

Forme și strategii de organizare a activității didactice			
Nr crt.	Forme de organizare/tipuri de evaluare	Nr. de ore	Strategii și activități didactice dominante
1.	Curs introductiv	1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prelegere magistrală ✓ Expres dezbateri
2.	Seminar	1	<p>Scenariul activității:</p> <p><i>Se știe că uneori , sau de cele mai multe ori, conflictele pot fi și pozitive. Cu toate acestea, puțini dintre noi conștientizăm acest lucru.</i></p>

			<p><i>Descoperă la ce este bun conflictul la locul de muncă?</i> Reprezintă o modalitate personală de a spune: „Conflictul la locul de muncă este bun pentru că ajută la.....” Analizează ideile notate.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prelegerea intensificată 2. Știu-Vreau să știu- Am învățat 3. S.I.N.E.L.G. (Sistemul Interactiv de Notare pentru eficientizarea lecturii și a gândurii) 4. Jurnalul dublu 5. Organizatorul grafic 6. Cubul 7. Cvintetul 8. Ghidul de anticipație 9. Stabilirea unui sistem de valori comune pentru domeniul afacerilor
3.	Activitatea individuală	3	<p>Lucrarea nr.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborează un instrument de măsurare a nivelului de comunicare și tratament corect într-o cantină; • Ce metode, tehnici și procedee vei folosi? • Elaborează o secvență de critică constructivă dedicată celor care te-au criticat cel mai mult în școală, liceu, universitate . <p>Lucrarea nr.2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipă evoluția piețelor și tipurilor de negociere în viitor; • Propune modalități de negociere câștig/câștig; • Elaborează sistemul de prezumții argumentate în negociere; <p>Lucrarea nr.3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborează o schemă de sinteză a modalităților de soluționare a conflictului. Analizează această schemă
4	Evaluarea		<ol style="list-style-type: none"> 1. Argumentează importanța comunicării etice în organizație. 2. Determină impactul criticii destructive asupra personalității. 3. Apreciază nivelul competențelor comunicaționale (constructiv/destructiv) ale profesorilor care îți predau. 4. Argumentează afirmația: „O bună comunicare managerială contribuie la apariția și menținerea unui climat afectiv favorabil în colectivul de muncă și respectiv la creșterea productivității muncii”

Subiectul 2. Competența relațională

Obiectivele de referință + conținuturi	
Obiective de referință	Unități de conținut
<p>La finalul cursului subiecții vor fi capabili să:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrie rolul pe care îl joacă „încrederea” în relațiile de afaceri; • Precizeze nivelurile de aplicare a eticii în afaceri; • Analizeze dilemele etice și domeniile în care acestea apar; • Propună modalități de soluționare a dilemelor etice în afaceri; • Identifice normele de grup ale colectivului de muncă; • Argumenteze rolul respectării normelor de grup; • Analizeze climatul psihic în grupul din care face parte; • Anticipe consecințele lipsei comportamentului etic în colectiv; • Aprecieze importanța menținerii autorității morale într-un colectiv de muncă; 	<p>2.Competența relațională</p> <p>2.1.Etica în afaceri</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ concepte teoretice; ✚ nivelurile de aplicare a eticii în afaceri; ✚ rolul și importanța studierii eticii în afaceri; ✚ dilemele etice în afaceri; ✚ analiza și soluționarea problemelor etice. <p>2.2. Colectivul de muncă</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ colectivul de muncă – grup social; ✚ caracteristicile principale ale colectivului de muncă. Tipuri psihologice ale oamenilor; ✚ climatul sociopsihologic în colectivele de muncă; ✚ menținerea autorității morale. Opinia publică în colectivul de muncă; ✚ problema adaptării tînărului specialist în colectivul de muncă.

Forme și strategii de organizare a activității didactice			
Nr d/o	Forme de organizare/tipuri de evaluare	Nr. de ore	Strategii și activități didactice dominante
1.	Curs tematic	1	Prelegere dezbatere
2.	Seminar	1	<p>Capacitatea de a construi tipurile de argumente <i>pro și contra</i> pentru situațiile de dileme etice reale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Graficul T, Diagrama Venn, • Diagramele K-W-L, • Diagramele P-M-I, Hărți mentale, • Analiza SWOT, • Exercițiul, <p>Cadrul de predare-învățare ERRE,</p>

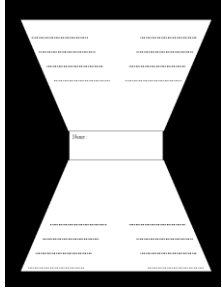
3.	Activitatea individuală	3	<ul style="list-style-type: none"> • Propune căi de înlăturare a obstacolelor pentru îndeplinirea principiilor eticii profesionale; • Proiectează comportamente etice în baza principiilor etice; • Anticipă regulile/norme/principiile eticii profesionale de viitor; • Soluționează cazuri de dileme etice apărute în relații de prietenie; • Propune modalități de soluționare a dilemei etice apărute în următorul studiu de caz: <p><i>În următoarea zi aveți de încheiat un contract cu firma de mobilă „ABC”, azi ați primit cadou de la această firmă un telefon mobil de ultimă oră. Ce faceți, acceptați sau nu cadoul? Dacă da, de ce îl acceptați? Dacă nu – de ce nu îl acceptați?</i></p>
4.	Evaluarea		<ol style="list-style-type: none"> 1. Estimează rolul opiniei publice referitor la încălcarea normelor de grup. 2. Analizează climatul psihic în grupul din care faci parte. 3. Determină avantajele/dezavantajele respectării normelor de grup. 4. Aderă la una dintre abordările privind funcțiile opiniei publice. Argumentează alegerea. 5. Alege varianta corectă. O colegă, Ana, îți mărturisește la un moment dat că, regulat, scoate din registrul de casă sume cuprinse între 50 și 100 lei. Ea a făcut acest lucru timp de peste un an și niciodată nu a fost prinsă ori suspectată. Cum procedezi? <ol style="list-style-type: none"> A. Faci la fel B. Îi spui că nu te interesează ce face ea C. O întrebi dacă ea consideră că este corect ce face. D. Îi spui că nu este corect ce face și că ești de părere să îl anunțe pe supervizor E. Încerci să o determini să îl anunțe pe supervizor și să pună la loc banii furați.

Subiectul 3. Competența culturală

Obiectivele de referință + conținuturi	
Obiective de referință	Unități de conținut
<p>La finalul cursului subiecții vor fi capabili să:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definească conceptul de cultură organizațională; • Analizeze modalitățile de manifestare a culturii organizațională; • Evidențieze valențele formative ale culturii organizaționale; • Analizeze funcțiile culturii organizaționale; • Compare diverse forme de cultură organizațională. • descrie particularitățile funcționării imaginii managerului asupra subordonaților; • Identifice factorii determinați ai culturii exterioare; • Argumenteze importanța ținutei în viață și la serviciu; • Identifice riscurile potențiale în acțiunile de perfecționare a imaginii profesionale; 	<p>3. Competența culturală</p> <p>3.1. Etica și cultura organizațională</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Definirea conceptului de cultura organizațională; ✚ Modalități de manifestare a culturii organizaționale; ✚ Responsabilitatea socială ca responsabilitate morală; ✚ Funcțiile culturii organizaționale; ✚ Tipologia culturii organizaționale; ✚ Modelul de dezvoltare a culturii organizaționale. <p>3.2. Cultura exteriorului</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Eticheta și politețea ✚ Imaginea profesională: mers, ținută, vestimentația, gest, mimică, expresivitate și ținută; ✚ Cultura exteriorului. Ținuta de protocol ✚ Elementele de protocol ✚ Conceptul imaginea de sine-stima de sine.

Forme și strategii de organizare a activității didactice			
Nr crt.	Forme de organizare/tipuri de evaluare	Nr. de ore	Strategii și activități didactice dominante
1.	Curs introductiv	1	Prelegere dezbateri
2.	Seminar	1	<ul style="list-style-type: none"> • Graficul T, • Diagrama Venn, • Diagramele K-W-L, • Diagramele P-M-I, • Hărți mentale, • Analiza SWOT, • Exercițiul, <p>Cadrul de predare-învățare ERRE</p> <p>COMUNICĂ, DECIDE!</p>

			<p style="text-align: center;"><u>Completează următorul tabel:</u></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Ce am învățat</td> <td style="padding: 5px;">Ce nu am înțeles</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Formulează concluzii în urma completării tabelului, prezintă colegilor concluziile elaborate; • Prin diagrama VENN compară diferite forme ale culturii organizaționale. 	Ce am învățat	Ce nu am înțeles
Ce am învățat	Ce nu am înțeles				
3.	Activitatea individuală	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.Scrie în caiete, fișe asocierile care îți apar în memorie atunci când auzi termenul de „cultură organizațională. 2.Definește conceptul de etică și cultură organizațională. 3.Determină modalități de manifestare a culturii organizaționale. 4.Clasifică funcțiile culturii organizaționale. Elaborează o piramidă a funcțiilor culturii organizaționale. 5.Enumeră cele mai frecvente tipuri ale culturii organizaționale. 6.Argumentează responsabilitatea socială ca responsabilitatea morală. 7.Formează un cerc cu colegii de grup. Alege un moderator care să monitorizeze discuția din cadrul grupului. Determină modalitățile de manifestare a culturii organizaționale 		
4.	Evaluarea punctuală		<ul style="list-style-type: none"> • Analizează, discută cu colegii și elaborează un portret a 2 imagini profesionale de succes: femei și bărbați; • Discută cu colegii și elaborează un portret a 2 imagini profesionale de insucces: femei și bărbați; • Propune un șir de reguli de a 		

		<p>crește imaginea profesională de succes pentru femei/bărbați;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extimează rolul imaginii profesionale pentru tine; • Completează clepsidra vieții: <p>4 atribute pe care le am 4 atribute pe care cred alții că le am</p>  <p>4 atribute pe care aș vrea să le am 4 atribute pe care ar vrea alții să le am</p> • Comentează următoarea afirmație: <i>„Paradoxul cel mai curios este faptul că eu mă pot schimba numai dacă mă accept așa cum sunt” (Carl Rogers)</i> • Formulați 3 întrebări pe baza materialului studiat.
--	--	---

Subiectul 4. Competența etico-managerială

Obiectivele de referință + conținuturi	
Obiective de referință	Unități de conținut
<p>La finalul cursului subiecții vor fi capabili să:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrie etapele apariției eticii manageriale; • Caracterizeze tipurile de manageri; • Anticipe dilemele etice în management; • Prognozeze tendințele de dezvoltare a performanțelor manageriale în rezolvarea dilemelor etice; • Se autocontroleze în situații critice; • Determine etica managerului său în funcție de teoriile despre moralitatea conducerii; • Anticipe drepturile subalternilor care trebuie respectate când dvs. Veți deveni manager. 	<p>4. Competența etico-managerială</p> <p>4.1. Etica conducerii</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Repere istorice și evoluția eticii manageriale; ✚ Caracteristicile și competențele managerului; ✚ Teorii despre moralitatea conducerii; ✚ Tipurile de etică managerială; ✚ Metode de îmbunătățire a performanțelor manageriale în rezolvarea dilemelor etice; ✚ Modele etice în elaborarea deciziilor comportamentale

Forme și strategii de organizare a activității didactice			
Nr crt.	Forme de organizare/tipuri de evaluare	Nr. de ore	Strategii și activități didactice dominante
1.	Curs introductiv	1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prelegere magistrală ✓ Expres dezbateri
2.	Seminar	1	<p>Identifică soluții la cazul:</p> <p><i>Sunteți manager la una din companii, întâmplător aflați că prietenul dvs., care vă este și subaltern, încalcă codul deontologic al companiei. Dacă îl veți certa, veți rupe prietenia, căci e supărăcios. Dacă nu îl certați, ceilalți subalterni vor prelua comportamentul. Ce faceți? Cum procedați?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Graficul T, Diagrama Venn, • Diagramele K-W-L, • Diagramele P-M-I, Hărți mentale, • Analiza SWOT, • Exercițiul, <p>Cadrul de predare-învățare ERRE</p>

3.	Activitatea individuală	3	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborează un plan de dezvoltare personală sau de îmbunătățire a evoluției personale. • Identifică soluții la cazul: <i>Ești absolvent, nu ai bani de buzunar, nu ai de la nimeni ajutor, stai la gazdă care v-a declarat că dacă în câteva zile nu achiți chiria vei fi nevoit să cauți alta. Dar soarta îți oferă o nouă șansă – ești invitat la interviu pentru a fi angajat în serviciul care vă place foarte mult și de care depinde viața ta mai departe. Te-ai îmbrăcat bine, să faci o impresie bună, dar în troleibuz o doamnă te-a călcat pe picior și te-a murdărit. Pe lângă faptul că nu ai auzit scuzele ei, ai bruscat-o cu cuvinte urâte. Ai coborât din troleibuz și ai alergat ca să nu întârzi la interviu. Când ai ajuns la destinație, ți s-a spus că peste puțin timp vei fi invitat, deci ai timp să-ți aduci pantofii în ordine ca să te prezinți așa cum ai dorit. Când întri la interviu, te aștepta nu altcineva decât doamna di troleibuz. Ce faci, ce spui, ca anume dta să fii cel angajat, dintre cei 5 candidați invitați la interviu?</i> <ul style="list-style-type: none"> • Formulează un set de cerințe pentru a îmbunătăți imaginea profesiei tale pe care să le aplici personal în următoarele 2 săptămâni. • Anunță rezultatele finale ale experimentului. <p>Realizează un ziar de perete în care să evidențiezi rolul părinților și profesorilor în formarea imaginii de sine a copiilor.</p>
4.	Evaluarea punctuală		<p>1. Analizează o persoană care v-a impresionat prin imaginea sa. Care sunt elementele principale care îi oferă „succes”? De ce crezi că are o imagine reușită? Ce ar fi dacă nu ar folosi una dintre elementele de „succes”? dacă nu ar fi îmbrăcată în felul pe care o cunoaște colectivul de grup, colectivul de muncă? Corespunde imaginea exterioară cu imaginea interioară?</p> <p>2. Distinge avantajele unei ținute corespunzătoare imaginii tale profesionale.</p> <p>3. Realizează un referat de maximum 3 pagini în care să se descrie traseul propriei tale deveniri.</p>

1. LABORATOR

Nr.	Tema de comunicare, decider	Strategii de realizare	Criterii de evaluare	Termen de realizare
1.	<p>Describe rolul pe care îl joacă „cultura vorbirii” în relațiile de grup și de afaceri</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ analizează rolul pe care îl joacă “cultura vorbirii” în relațiile de grup și de afaceri; ➤ elaborarea consecințelor criticii destructive 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alegerea surselor filosofice pentru analiză ➤ analiza detaliată a acestora; ➤ impactul problemelor etice asupra culturii vorbirii ➤ utilizarea cunoștințelor obținute din studiile 	În timpul orelor de laborator
2.	<p>Referat: „Etica Profesională - aplicarea eticii în afaceri la diverse profesii”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Studiu bibliografic ➤ Analiza problematicei eticii profesionale ➤ Elaborarea unei Sinteze (unui proiect) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respectarea cerințelor de formă ➤ numărul și diversitatea surselor bibliografice; ➤ gradul de analiză al surselor consultate ➤ volumul 10-12 pag. scris de mână ➤ calitatea concluziilor recomandărilor 	În timpul orelor de laborator
3.	<p>Studiu de caz: Dacă ai fi pus în situația de a negocia prețul la un contact cu prietenul tău care este angajat la o altă firmă. Dacă negociezi în favoarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificarea cazului de studiat ➤ analiza detaliată a dilemei alese pentru soluționare; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ relevanța cazului studiat; ➤ corectitudinea identificării cauzelor apariției dilemei etice analizate ➤ gradul de cunoaștere și 	În timpul orelor de laborator

	<p>firmei tale, prietenul tău ar putea fi demis. Dacă negociezi în favoarea prietenului tău ar putea fi demis tu. Cum procedezi? Argumentează</p>	<p>➤ identificarea strategiilor de soluționare a dilemei</p>	<p>înțelegere dilemei;</p> <p>➤ gradul de argumentare concluziilor.</p>	
4	<p>Proiectează comportamente etice în baza normelor de grup – familie, grup de studiu.</p> <p>Planifică modalități pentru îmbunătățirea relațiilor în colectivele de muncă</p>	<p>➤ Identificarea modalităților de adaptare în noul colectiv de muncă;</p> <p>➤ analiza acțiunii despre dezvoltarea culturii organizatorice;</p> <p>➤ elaborarea unui plan de dezvoltare a relațiilor adecvate în colectiv;</p>	<p>➤ relevanța cazului studiat;</p> <p>➤ corectitudinea identificării normelor de grup ale colectivului de muncă;</p> <p>➤ gradul de cunoaștere a climatului psihic în grupul din care face parte;</p> <p>➤ gradul de argumentarea concluziilor.</p>	În timpul orelor de laborator

I.Sarcina de lucru nr.1

Răspundeți sincer la întrebări :	Observații
1. Nu vorbiți oare prea mult despre sine?	
2. Nu sînteți oare prea exigent față de cei în jur.....	
3. Faceți oare abuz de tainele colegilor dumneavoastră.....	
4. Nu procedați oare cu alții așa cum nu ați, dori să procedeze cineva cu dumneavoastră.....	
5. Nu sînteți prea familiar.....	
6. Nu expuneți oare raționalitatea prea categorică.....	
7. Nu dați oare ascultare cu prea multă plăcere, binevoitorilor, care vă transmit, că cineva a spus ceva urît despre dumneavoastră.....	

II.Sarcina de lucru nr.2

Dialogul bucătar – consumator:	Observații
1. Când poți deveni un om tacticos	
2. În ce constă tactul, descrieți	
3. Ce trebuie să cultive omul	
4. Ce află autocontrolul	
5. În ce constă tehnica autocontrolul	
6. Ce prezintă autostăpânirea	

III.Sarcina de lucru nr.3

Dovediți, că sarcinile etice profesionale ale oricărui lucrător în prezent sînt determinate de învățatura despre morală.	Observații

IV.Sarcina de lucru nr. 4

În practică s-au întîlnit cazuri, cînd directorul restaurantului/cafeniei, descoperind vre-o delapidare, s-a străduit că ea să fie achitată înainte de a sosi revizorii: De ce să scoatem gunoiul din casă. Acest mod de comportare a conducătorului e greșit.Explicați de ce.....	Observații

V.Sarcina de lucru nr.5

Descrieți și analizați etapele de autocontrol în decursul zilei de muncă (Ca se rezolvați situația dată, Dvs. Trebuie să aflați în incinta restaurantului/cafeniei pe parcursul zilei de muncă).	Observații



FIȘA DE DOCUMENTARE NR.2 TIPURI DE CLIENȚI

Criteriaul de clasificare	Tipul de client	Elemente observabile in comportamentul clientului	Elemente obligatorii ale comportamentului vânzătorului
<i>Factori psihologici : Temperament</i>	Coleric	vorbește mult, tare, cu ton ridicat, irascibil, impulsiv.	vorbește puțin, la obiect, calm, evita contrazicerea, politicos.
	Flegmatic	vorbește lent, exprimare nesigura, rezervat, uneori timid, răbdător.	vorbește mult, cu fraze ample, ton convingător, evită pasivitatea.
	Sanguin	vorbește energic, clar, organizat, sociabil, optimist, îndraznet.	ton vioi, binevoitor, se mișcă repede, recomandări și sfaturi repetate.
	Melancolic	vorbește puțin, ton scăzut, nesociabil, timid, sensibil, nehotărât.	vorbește mult, fraze ample, blînd, binevoitor, dă informații în plus.
Caracter	Difil	vorbește mult, ton agresiv, pretențios, se hotărște greu.	vorbește moderat, are răbdare, tact cercetează informațiile eronate.
	Atotștiutor	vorbește mult, convins de informațiile pe care le deține, se enervează ușor.	ton calm, politicos, are răbdare, aprobă opinia clientului, nu contrazice
	Econom	adresează multe întrebări, foarte atent la preț, chibzuieste mult.	convingător, insistă pe calitatea produselor, nu pe preț.
	Entuziast	vorbește mult, neîntrebat, laudă produsele, le recomandă și altora.	ton calm, politicos, apreciază alegerea făcută, nu-l întrerupe din expunere.
<i>Factori demografici : Vîrstă</i>	Copii	afectivi, sensibili, influențați de culori.	ton blînd, înțelegător, gingașie
	Adolescenți	imită adulții, timizi singuri, îndrăzneți în grup, independenți în decizii.	ton binevoitor, informații suplimentare, seriozitate, considerație, atenție.
	Adulți	decid singuri, gusturi, preferințe stabile, experiență în domeniul consumului.	atenție deosebită, solitudine, în funcție de celelalte criterii.
	Persoane în vîrstă	se hotărăsc greu, atașament față de tradițional, consultă prețurile.	înțelegere, răbdare, blîndețe, respect, evită agresivitatea și tonul ridicat.
Sex	Femei	sensibile, influențabile, receptive, exigente față de produse și vânzatori.	solitudine, atenție la mediul ambiant, sfătuitor, exprimare de păreri.



O zi obișnuită în magazine presupune multe activități repetitive, dar și devieri care vă scot din ritm, situații/ evenimente care pot fi considerate cazuri particulare. Acestea pot fi create în funcție de categoria de clienți și sau tipurile de clienți și categoria de consum sau tipurile de consum (obiceiuri de cumpărare). Astfel, veți întâlni:

- clienți la ora închiderii;
- clienți însoțiți;
- achiziționarea unui cadou/ produs pentru altă persoană;
- activitate intensă/servirea mai multor clienți în același timp;
- clienți străini;
- vânzarea unui produs din vitrină;
- întreruperea discuției de vânzare;
- situații excepționale (reclamație, garanție, schimb, furt).



LISTA TEMELOR PENTRU REFERATE/RAPOARTE

1. Obiectul, funcțiile și problematica eticii.
2. Tipurile și caracterele consumatorului.
3. Morala și etica profesională.
4. Particularitățile individuale – psihologice a personalității.
5. Caracteristicile normelor morale.
6. Bazele fiziologice ale activității psihice.
7. Principiile fundamentale ale eticii.
8. Metode și procedee de educație morală.
9. Fenomenele social masive.
10. Categoriile eticii profesionale

LISTA SUBIECTELOR PENTRU EVALUAREA FINALĂ

Evaluare sumativă: „Comunicarea etică”

DATA _____
 NUMELE, PRENUMELE _____

Nr	Item	Acordat	Acumulat		
1	Caracterizează fenomenul comunicării etice în instituția în care înveți. Cît de perfect sau defectuos este?				
2	Identifică 5-6 situații din mediul instituției în care cursantul este cel mai des criticat.				
3	Determină cele mai frecvente cauze care conduc la apariția criticii la locul de muncă				
4.	Describe rolul pe care îl joacă “cultura vorbirii” în relațiile de grup și de afaceri				
5.	Analizează problemele care apar în urma lipsei comunicării				
6.	Propune modalități de dezvoltare a comunicării corecte față de clienții firmei				
7	Stabilește specificul culturii vorbirii în relație cu clienții				
8.	Analizează comunicarea etică și comunicarea managerial. Care sunt deosebirile? Dar tangențele?				
	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Comunicarea etică</td> <td style="padding: 5px;">Comunicarea managerială</td> </tr> </table>	Comunicarea etică	Comunicarea managerială		
Comunicarea etică	Comunicarea managerială				
9	Determină problemele de comunicare apărute în comunicarea dintre manager și subaltern				
10	Formulează reguli de comunicare ce trebuie respectate de manager și specialist, pentru a asigura eficiența comunicării etice				

BAREM DE NOTARE

Nota	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
pncte	50	49-48	47-44	43-37	36-29	28-20	19-14	13-9	8-3	2-1

Punctaj acumulat _____ Nota _____

Evaluare sumativă: „Etica negocierii”

DATA _____
NUMELE, PRENUMELE _____

Nr	Item	Acordat	Acumulat
1	Ce presupune etica în negocieri?		
2	Caracterizează personalitatea negociatorului din punct de vedere etic		
3	Analizează greșelile tipice comise într-o negociere		
4.	Definește conceptual de negociere		
5.	Analizează interdependența imaginii profesionale de negociator cu cea personală		
6.	Identifică pașii progresului de negociere		
7	Analizează principiile în negociere și identifică cazuri de respectare a lor		
8.	Analizează procesul de negociere a lipsei de la ore a colegilor tăi. Succese/insuccese. Cum ai fi realizat acest proces?		
9	Caracteristica stilurilor de negociere		
10	Formulează 5 întrebări pe baza materialului studiat		

BAREM DE NOTARE

Nota	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
pncte	50	49-48	47-44	43-37	36-29	28-20	19-14	13-9	8-3	2-1

Punctaj acumulat _____ Nota _____

Evaluare sumativă: „Etica în soluționarea conflictelor”

DATA _____

NUMELE, PRENUMELE _____

Nr	Item	Acordat	Acumulat
1	Ce înseamnă pentru dvs. Conflict?		
2	Ce rol joacă conflictul în viață dvs.?		
3	Cine/ce va determina să intrați în conflict cu cineva/ceva? Ce atitudini, sentimente, cuvinte, imagini, gânduri aveți?		
4.	Cum vă autodiminueați stările conflictuale?		
5.	Ce metode personale de rezolvare a conflictelor folosiți?		
6.	Ce fel de conflicte se pot naște în legătură cu cariera dvs. (rolul de cursant, viitoarea carieră)		
7	Vă implicați? Căutați soluții de rezolvare? Care sunt acestea?		
8.	Determină conceptual de conflict, corelația dintre conflict și comunicare și principalele cauze ale conflictelor.		
9	Identifică care sunt cauzele generatoare de stress manifestate la nivelul managerilor. Argumentează-		
10	Propune forme de intervenție în situații de conflict și reguli de soluționare constructivă a conflictelor.		
11	Comentează următoarea idee:”Secretul și farmecul lucrului nostru sănătos nu rezidă în lipsa unui conflict, ci în hotărârea și petrecerea noastră de a-l rezolva”		
12	Exprimă-ți atitudinea personală față de rezolvarea conflictelor		
13	Reprezintă o modalitate personală de a spune: „Conflictul la locul de muncă este bun pentru că ajută la.....”		

BAREM DE NOTARE

Nota	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
pncte	50	49-48	47-44	43-37	36-29	28-20	19-14	13-9	8-3	2-1

Punctaj acumulat _____ Nota _____

Evaluare sumativă: „Etica în afaceri”

DATA _____
 NUMELE, PRENUMELE _____

Nr	Item	Acordat	Acumulat
1	Discută cu colegul de bancă ceea ce cunoști despre grupa în care învățați?		
2	Identifică normele colectivului de muncă		
3	Determinați funcțiile opiniei publice		
4.	Analizați procesul apariției opiniei publice.		
5.	Explică ideea: “Conducerea este factor primordial în formarea climatului moral – psihologic al colectivului”		
6.	Caractrizează tipurile de personae care ar forma un climat favorabil în grup. Identifică tipul care te descrie.		
7	Identifică ce calități trebuie să posede o organizație pentru respectarea eticii în cadrul ei.		
8.	Determină relația de grup în care sunt tipuri de persoane: fricosul, prințul și curteanul și relația de grup din care fac parte: prietenul, persoana timidă și omul echipei.		
9	Argumentează rolul respectării normelor de grup		
10	Determină cazuri în care membrii unui grup dau dovadă de lipsă și respect		
11	Explică diferența dintre opinie publică și bîrfă		

BAREM DE NOTARE

Nota	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
pncte	50	49-48	47-44	43-37	36-29	28-20	19-14	13-9	8-3	2-1

Punctaj acumulat _____ Nota _____

Evaluare sumativă: „Etica și cultura organizațională”

DATA _____
 NUMELE, PRENUMELE _____

Nr	Item	Acordat	Acumulat				
1	Formulează argument pro și contra în vederea necesității respectării funcțiilor culturii organizaționale						
2	Demonstrează relația dintre funcțiile organizaționale și tipurile culturii organizaționale						
3	Argumentează afirmația: „Cultura organizațională este un fenomen specific al relațiilor de piață”						
4.	Elaborează un instrument de măsurare a nivelului de comunicare și tratament correct într-o organizație comercială/alimentație publică						
5.	Generalizează într-o schemă tipologia culturii organizaționale						
6.	<p>Analizează funcțiile culturii organizaționale după următoarea metodă:</p> <p>Completează tabelui următor:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • S.(trengths) Puncte forte ale funcțiilor culturii organizaționale </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • W.(weaknesses) Puncte vulnerabile ale funcțiilor culturii organizaționale </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • O.(opportunities) Oportunitățile lor </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • T.(threats) Temerile dacă nu se îndeplinesc aceste funcții </td> </tr> </tbody> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • S.(trengths) Puncte forte ale funcțiilor culturii organizaționale 	<ul style="list-style-type: none"> • W.(weaknesses) Puncte vulnerabile ale funcțiilor culturii organizaționale 	<ul style="list-style-type: none"> • O.(opportunities) Oportunitățile lor 	<ul style="list-style-type: none"> • T.(threats) Temerile dacă nu se îndeplinesc aceste funcții 		
<ul style="list-style-type: none"> • S.(trengths) Puncte forte ale funcțiilor culturii organizaționale 	<ul style="list-style-type: none"> • W.(weaknesses) Puncte vulnerabile ale funcțiilor culturii organizaționale 						
<ul style="list-style-type: none"> • O.(opportunities) Oportunitățile lor 	<ul style="list-style-type: none"> • T.(threats) Temerile dacă nu se îndeplinesc aceste funcții 						
11	Realizează un model de dezvoltare a culturii organizaționale din viitor.						

BAREM DE NOTARE

Nota	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
pncte	50	49-48	47-44	43-37	36-29	28-20	19-14	13-9	8-3	2-1

Punctaj acumulat _____ Nota _____

Evaluare sumativă: „Cultura exteriorului”

DATA _____
 NUMELE, PRENUMELE _____

Nr	Item	Acordat	Acumulat
1	Amintește-ți de mai multe persoane la care se observă pronunțat respectarea elementelor de protocol		
2	Amintește-ți de un caz în care nu ai fost îmbrăcat adecvat unei petreceri sau întâlniri speciale sau de afaceri		
3	Amintește-ți de un caz atunci când ai fost îmbrăcat în haine nepotrivite „imaginii tale”. Care au fost consecințele? Cum ai acționat în continuare?		
4.	Ce ai simțit atunci când ai arătat diferit de ceilalți sau când haina nu corespundea “imaginii” propriei personalități?		
5.	Definește conceptual de imagine profesională		
6.	Analizează interdependența imaginii profesionale cu cea personală		
7.	Identifică schimbările provocate de curs asupra imaginii de sine		
8.	Identificați factorii determinanți ai culturii exterioare și a celei interioare		

BAREM DE NOTARE

Nota	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
pncte	50	49-48	47-44	43-37	36-29	28-20	19-14	13-9	8-3	2-1

Punctaj acumulat _____ Nota _____

Evaluare sumativă: „Etica conducerii”

DATA _____
 NUMELE, PRENUMELE _____

Nr	Item	Acordat	Acumulat
1	Amintește-ți un caz când ai nedreptățit un coleg sau o persoană mai mică decât tine. Cum crezi, ce-a simțit această persoană?		
2	Amintește-ți o situație când ai fost nedreptățit de pedagog, părinte, cineva mai mare. Cum te-a marcat această situație?		
3	Definește conceptul de etică managerială		
4.	Describe etapele apariției eticii managerial.		
5.	Caracterizează tipurile de manageri		
6.	Analizează interdependența dintre tipurile de manageri și teoriile despre moralitatea conducerii.		
7.	Analizează, discută cu colegii și elaborează un portret a două imagini profesionale de succes: femei și bărbați.		
8.	Propune un șir de reguli pentru a îmbunătăți etica managerială		
9.	Estimează rolul eticii manageriale pentru organizație/subalterni		
10	Analizează problemele de natură etică ce apar la luarea deciziei		
11	Determină etica managerului dvs. în dependență de teoriile despre moralitatea conducerii		
12	Propune metode de dezvoltare a eticii manageriale		
13	Formulează un set de acțiuni pentru a îmbunătăți comportamentul etic al managerului/subalternului		

BAREM DE NOTARE

Nota	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
pncte	50	49-48	47-44	43-37	36-29	28-20	19-14	13-9	8-3	2-1

Punctaj acumulat _____ Nota _____

**Test de verificare nr.1
(Evaluarea nevoilor clientului)**



Punctaj acordat

Ex.I. Ordonăți logic următoarele etape ale procesului de vânzare : **2,5 pct.**

- 1.Oferirea manuala a produselor/ servirea
- 2.Argumentarea obiecțiilor clienților
- 3.Identificarea nevoilor și a motivelor de cumpărare
- 4.Evaluarea post-cumpărare
- 5.Calculul corect al contravalorii produselor

Ex.II. Asociați produsele din coloana A cu motivele de cumpărare din coloana B : **3,5 pct.**

A	B
Fructe Rambutan	Protecția mediului
Televizor marca « LG »	Prestigiu reputatie
Săpun	Confort, comoditate
Geantă Gucci	Curiozitate, descoperire
Apa minerală	Siguranță, garanție, încredere
Automobil	Sănătate, bunăstare
Sacoșă reutilizabila	Nevoie de bază

Ex.III. Completați spațiile libere cu cuvintele potrivite : **1, 40 pct**

Motivele deoferăcu privire la ceea ce îi face pe
.....să, respectiv despre cesau....așteaptă ei
de la

Ex.IV. Încercuiți răspunsul corect : **1,60 pct.**

1. Clientul cu temperament coleric, este :
 - a. nesociabil, sensibil, agresiv ;
 - b. răbdător, pasiv, vorbește mult și tare;
 - c. irascibil, impulsiv, are tonul vocii ridicat.
2. Motivele de cumpărare oferă informații cu privire la :
 - a. oferta de mărfuri ;
 - b. beneficiile și avantajele mărfurilor ;
 - c. calitatea mărfurilor.

Timp de lucru : 30 minute.



ANEXA NR.11

FIȘA DE AUTOEVALUARE

Faza de vânzare	Cerințe	Comportamentul in calitate de vânzător	
		DA	NU
FAZA DE DESCHIDERE	Întâmpinarea clienților prin salut		
	Contactul vizual și zîmbetul comercial		
	Pozitia corpului corespunzător formei de vânzare		
	Identificarea nevoilor și a motivelor de cumpărare		
	Orientarea nevoilor corelate cu fondul de marfă existent		
FAZA OFERTEI ȘI A NEGOCIERII	Oferirea manuală a produselor/ servirea		
	Oferirea informațiilor suficiente referitoare la produse		
	Punerea în valoare a calității produselor		
	Indicații privind utilizarea, funcționarea, păstrarea produselor etc .		
	Argumentarea obiecțiilor clienților		
	Convingerea clienților în alegerea produselor		
	Oferirea mărfurilor complementare/suplimentare		
FAZA DE EFECTUARE A OPERAȚIILOR TEHNICE	Utilizarea corectă a echipamentelor comerciale		
	Calculul corect al contravalorii produselor		
	Întocmirea documentelor specifice		
	Ambalarea corespunzătoare a mărfurilor		
FAZA DE INCHEIERE	Evaluarea post-cumpărare		
	Fidelizarea clienților		
	Despartirea de cumpărător / Salutul		
Utilizarea unui limbaj adecvat de specialitate și de politete.			

Numarul de raspunsuri « **DA** » reprezinta masura calității vânzării :

Intre 5-10 raspunsuri DA – **vânzător neeficient** (agresiv, plictisit, arogant, neglijent) ;

Intre 11-15 raspunsuri DA – **vânzător intermediar** (metodist, tehnician, rațional) ;

Intre 16-20 raspunsuri DA – **vânzător eficient** (partener, consilier, impecabil, profesionist).

Bibliografie

1. Lungu, V. Etica profesională: Suport de curs. Chișinău: CEP USM, 2011. 192 p. ISBN 978-9975-71-103-6.
2. Accesibil pe Internet <URL: <http://ro.scribd.com/doc/78700124/1/Obiectul-func%C5%A3iile-%C5%9Fi-problematice-eticii>>
3. Capcelea, V. Etica și conduita umană: Manual pentru instituțiile de învățământ superior. Chișinău: Arc, 2010. 328 p. ISBN 978-9975-61-598-3.
4. Capcelea, V. Etica: Manual pentru instituțiile de învățământ superior. Chișinău: Arc, 2003. 240 p. ISBN 9975-61-296-2.
5. Păiș Ioan, Comportamentul consumatorului și strategia de marketing. Pentru uzul studenților, 2012
6. Managementul modern: deversitate, calitate, etica și mediul global. București. Editura Teora. Certo. S.C. 2002
7. Etica în afaceri. București Editura Teora Crăciun D.,2005
8. Ionescu GH., Marketizarea, democratizarea și etica afacerilor, București. Editura Economică 2005.
9. Rom. Marian L. Cord, Etica și responsabilitatea managerială. Tîrgu Mureș: Editura Efi . 2001
10. Cartaleanu, T.; Cosovan, O.; Goraș-Postică, V.; Lîsenco, S.; Sclifos, L., Formarea competențelor prin strategii didactice interactive, Centrul Educațional PRO DIDACTICA, Chișinău, 2008
11. Chicu V (coord.), Formarea continuă a cadrelor didactice în contextual educației centrate pe cel ce învață, CEP USM, Chișinău, 2010
12. Ghid de implementare a curriculumului modernizat pentru treapta liceală (la diferite discipline), Ministerul educației al Republicii Moldova, Proiectul

“Educație de calitate în mediul rural din Republica Moldova”, Ed. Cartier, Chișinău, 2010

13. Guțu Vl. (coord.), Educația centrată pe cel ce învață. Ghid metodologic, CEP USM, Chișinău, 2009
14. Guțu Vl. (coord.), Psihopedagogia centrată pe copil, CEP USM, Chișinău, 2008
15. Temple, Ch.; Steele, J.L.; Meredith, K.S., Inițiere în metodologia – Lectură și scriere pentru dezvoltarea Gîndirii Critice, Centrul Educațional PRO DIDACTICA, Chișinău, 2001
16. Temple, Ch.; Steele, J.L.; Meredith, K.S., Aplicarea tehnicilor de dezvoltare a gîndirii critice, Centrul Educațional PRO DIDACTICA, Chișinău, 2003
17. Roegiers, X., Manualul școlar și formarea competențelor în învățămînt, Chișinău, ianuarie, 2001, în: www.proeducation.md
18. Materiale: Formare profesorilor pentru implementarea curriculumului modernizat de liceu, Pro Didactica (biblioteca on line)
19. Scifos L., Goraș-Postică V.ș.a., O competență-cheie: a învăța să înveți. Ghid metodologic, Chișinău, C. E. PRO DIDACTICA, 2010

Link-uri utile:

<http://ro.scribd.com/doc/47768982/Curs-Etica-Profesionala>

<http://www.scribd.com/doc/55837394/Etica-Si-Deontologie-Pedagogic-A>

http://www.dsclx.ro/legislatie/2007/februarie2007/mo2007_112.htm

<https://ru.scribd.com/doc/90415818/Etica-pedagogica-are-ca-obiect-propriu-de-cercetare-valorile-%C5%9Fi-norme-morale>

<http://socioumane.ro/blog/danpatroc/files/2013/01/CURSUL-1>

http://www.unibuc.ro/n/despre/Codul_de_etica_al_Universitatii_din_Bucuresti.php