АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

Б1.В.11 ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», ЗФО (прикладной бакалавриат): 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 14,2 контактных часа (14 часов аудиторной работы); 54 часа самостоятельной работы; 3,8 часа контроль).

Целью освоения дисциплины «Этика и этикет в гостиничном деле» является сформировать у студентов систему знаний о сущности и особенностях профессиональной этики и процедур делового этикета, принятых в международной практике гостиничного и туристического бизнеса; системы этических знаний, необходимых для нравственного становления и развития сотрудника-профессионала; сформировать представление о нравственной культуре, ознакомить с путями (способами) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; выработка практических коммуникационных навыков делового общения в сервисной индустрии.

Задачи дисциплины:

− получить представление об этике как науке и этикете как социальном явлении;

− рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета;

− усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;

− овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг в сфере гостиничного бизнеса;

− определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов в сфере гостиничного бизнеса;

− овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в гостиничном бизнесе;

− получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы гостиничного бизнеса.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Этика и этикет в гостиничном деле» относится к вариативной части Блока 1 программы бакалавриата. Дисциплина изучается на 5 курсе. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах: «Сервисная деятельность», «Психология делового общения», «Организационное поведение в гостиничных предприятиях» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Этика и этикет в гостиничном деле»

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:*

– ***ОК-1*** – способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;

– ***ОК-6*** – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ***ПК-6*** – готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Этика и этикет в гостиничном деле»

№ п/п	Индекс компе-тенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1	ОК-1	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	− понятийный аппарат дисциплины; − в чем состоит специфика профессиональной этики работника сферы гостиничного бизнеса; • − основные профессионально-этические требования к специалистам гостиничного бизнеса; − профессиональные и этические стандарты туристической и гостиничной деятельности	− правильно применять этикетные правила, вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональные нормы морали в гостиничном деле; − опознавать типичные нарушения этики в практике работы специалиста; −соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; − организовывать проведение деловой беседы, служебного совещания, переговоров с деловыми партнерами; − применять деловые этические нормы в процессе профессионального общения	− ценностями, нормами и навыками сотрудничества с представителями различных социальных групп, национальных культур и религий; − навыками толерантного поведения; − организационно-управленческими навыками в профессиональной и социальной деятельности; − свободно владеть правилами этикетного общения в гостиничном деле; − речевыми тактиками и приёмами психолингвистики в современной деловой коммуникации
2	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	− основные правила бизнес-этикета; − критерии нравственного и безнравственного поведения; − этические требования к выбору и реализации методов и средств в работе специалиста; − взаимосвязь этических норм организации и руководителя и методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе; − нормативные образцы личности; − нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в	− реализовывать на практике этику приветствий и представлений, деловых приемов, учитывая особенности делового общения с иностранными партнерами; − формировать позитивный имидж делового человека; − в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию	– навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; − навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий

			профессиональной деятельности; − основные нормы и функции служебного этикета; − этические принципы применения инновационных технологий в профессиональной деятельности		
3	ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	– понятие профессиональной этики, ее содержание основные категории; - функциональную характеристику профессионального и делового общения; − правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством, партнерами; − понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятия; − особенности профессиональной этики и делового этикета в зарубежных странах; – основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров; − основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения	– организовывать и проводить деловые встречи и переговоры; − оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; − осуществлять с позиции этики и морали выбор норм поведения в конкретных служебных	− культурой ведения телефонных разговоров и техникой деловой переписки; − культурой поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета; – применять речевой этикет в различных формах; − техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров; − этическими принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	8	2	–	6
2	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	6	–	–	6
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам гостиничного бизнеса	10	2	2	8
4	Профессиональные стандарты туристской деятельности	6	–	–	6
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	10	2	2	6
6	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	6	–	–	6
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	10	–	2	8
8	Деловые приемы, их организация и проведение	10	–	2	8
Итого по дисциплине:			**6**	**8**	**54**

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.

Основная литература:

1. Козловская Т.Н. Профессиональная этика: учеб.-метод. пособ. / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 218 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222.

2. Кузнецов И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К°, 2015. – 496 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=391841.

3. Малявина Г.И. Национальный этикет: учеб. пособ. / Г.И. Малявина, В.В. Василенко, Л.Ф. Земцева. – Ставрополь: СКФУ, 2015. – 193 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458086.

4. Профессиональная этика и служебный этикет: учеб. / Под ред. В.Я. Кикоть. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 559 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054.

Автор РПД канд. геогр. наук, доцент Т.А. Волкова

подпись