

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», ОФО: 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 36,2 контактных часа (32 часа аудиторной работы); 35,8 часов самостоятельной работы).

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 гостиничного бизнеса;
- 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 образовательной программы. Дисциплина изучается на 4 курсе во 8 семестре. 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», «Управление персоналом санаторно-курортных предприятий» 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; – 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 в деятельности с соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными к 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; – речевым этикетом 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, ОФО 8 семестр

№ 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	2	4
2	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	8	2	2	4
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам гостиничного бизнеса	9,8	2	2	5,8
4	Профессиональные стандарты туристской деятельности	10	2	2	6
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	8	2	2	4
6	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	8	2	2	4
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	8	2	2	4
8	Деловые приемы, их организация и проведение	8	2	2	4
Итого по дисциплине:			16	16	35,8

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


подпись

Т.А. Волкова