

**АННОТАЦИЯ**  
к рабочей программе дисциплины  
**Б1.В.20 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

**Объем трудоемкости дисциплины** для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ЗФО (прикладной бакалавриат): 5 зачетных единиц (180 часов, из них: 14,3 контактных часов (14 часов аудиторной работы); 157 часов самостоятельной работы; 8,7 часов контроль).

**Целью** освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» 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 «Профессиональная этика и этикет» относится к вариативной части Блока 1 программы бакалавриата. Дисциплина изучается на 4 курсе. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах: «Сервисная деятельность», «Психология», «Связи с общественностью», «Культура сервиса» 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 «Профессиональная этика и этикет»**

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

- **ОК-4** – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- **ПК-11** – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

**Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»**

| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части)                                                                                       | В результате изучения данной дисциплины обучающиеся должны:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                             | знать                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | уметь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | владеть                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ОК-4               | способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– понятийный аппарат дисциплины;</li> <li>– в чем состоит специфика профессиональной этики работника сферы обслуживания;</li> <li>– основные профессионально-этические требования к специалистам по сервису;</li> <li>– профессиональные и этические стандарты туристической и сервисной деятельности;</li> <li>– основные правила бизнес-этикета;</li> <li>– критерии нравственного и безнравственного поведения;</li> <li>– этические требования к выбору и реализации методов и средств в работе специалиста;</li> <li>– взаимосвязь этических норм организации и руководителя и методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильно применять этикетные правила, вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональные нормы морали в сервисной деятельности;</li> <li>– опознавать типичные нарушения этики в практике работы специалиста;</li> <li>– соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;</li> <li>– организовывать проведение деловой беседы, служебного совещания, переговоров с деловыми партнерами;</li> <li>– применять деловые этические нормы в процессе профессионального общения</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– ценностями, нормами и навыками сотрудничества с представителями различных социальных групп, национальных культур и религий;</li> <li>– навыками толерантного поведения;</li> <li>– организационно-управленческими навыками в профессиональной и социальной деятельности;</li> <li>– правилами этикетного общения в сервисной деятельности;</li> <li>– речевыми тактиками и приёмами психолингвистики в современной деловой коммуникации</li> </ul> |
| ПК-11              | готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса | <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативные образцы личности;</li> <li>– нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– реализовывать на практике этику приветствий и представлений, деловых приемов, учитывая особенности делового общения с иностранными партнерами;</li> <li>– формировать</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;</li> <li>– навыками конструктивного общения в</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные нормы и функции служебного этикета;</li> <li>– этические принципы применения инновационных технологий в профессиональной деятельности;</li> <li>– понятие профессиональной этики, ее содержание</li> <li>основные категории;</li> <li>- функциональную характеристику профессионального и делового общения;</li> <li>– правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством, партнерами;</li> <li>– понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятия;</li> <li>– особенности профессиональной этики и делового этикета в зарубежных странах;</li> <li>– основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;</li> <li>– основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого</li> </ul> | <p>позитивный имидж делового человека;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию;</li> <li>– организовывать и проводить деловые встречи и переговоры;</li> <li>– оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения;</li> <li>– осуществлять с позиции этики и морали выбор норм поведения в конкретных служебных</li> </ul> | <p>процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– культурой ведения телефонных разговоров и техникой деловой переписки;</li> <li>– культурой поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета;</li> <li>– применять речевой этикет в различных формах;</li> <li>– техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров;</li> <li>– этическими принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета</li> </ul> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |         |  |  |
|--|--|---------|--|--|
|  |  | общения |  |  |
|--|--|---------|--|--|

**Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, изучаемые на 4 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 | 17               | –                 | –         | 17                     |
| 2                           | Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)             | 22               | 2                 | –         | 20                     |
| 3                           | Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервисной деятельности                | 24               | 2                 | 2         | 20                     |
| 4                           | Профессиональные стандарты туристской деятельности                                              | 22               | –                 | 2         | 20                     |
| 5                           | Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере                               | 22               | –                 | 2         | 20                     |
| 6                           | Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы                                                       | 22               | –                 | 2         | 20                     |
| 7                           | Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности                                      | 22               | –                 | 2         | 20                     |
| 8                           | Деловые приемы, их организация и проведение                                                     | 20               | –                 | –         | 20                     |
| <i>Итого по дисциплине:</i> |                                                                                                 |                  | <b>4</b>          | <b>10</b> | <b>157</b>             |

**Курсовые работы:** не предусмотрены.

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** экзамен.

**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