

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

Б1.В.03. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Объем трудоемкости дисциплины 3 зачетные единицы (108 часа, из них: 50,2 контактные часы, 57,8 часов самостоятельной работы).

Целью освоения дисциплины «Деловая этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности» является сформировать у студентов систему знаний о сущности и особенностях профессиональной этики и процедур делового этикета, принятых в международной практике 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 туризма;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов в сфере туристско-экскурсионной деятельности;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в туристско-экскурсионной деятельности;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы туристско-экскурсионной деятельности.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловая этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности» относится к вариативной части формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 основной образовательной программы. Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах: «Иностранный язык», «Русский язык и основы деловой коммуникации», «Психология», «Зарубежное туристское страноведение» и др. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения дисциплины.

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

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей *универсальной компетенции*:

–УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Деловая этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности»

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	<ul style="list-style-type: none"> – понятийный аппарат дисциплины; – основные профессионально-этические требования к специалистам гостиничного бизнеса; – профессиональные и этические стандарты туризма и экскурсий – 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; – нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; – основные нормы и функции служебного этикета; – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 – реализовывать на практике этику приветствий и представлений, деловых приемов, учитывая особенности делового общения с иностранными партнерами; – формировать позитивный имидж делового человека; – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 – 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 – 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

			<p>и делового этикета в зарубежных странах;</p> <ul style="list-style-type: none">– основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;– основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения		
--	--	--	--	--	--

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре (для студентов ОФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	7
1	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	10	2	2	6
2	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	10	2	2	6
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам в туристско-экскурсионной деятельности	15,8	2	4	9,8
4	Профессиональные стандарты туристско-экскурсионной деятельности	16	2	4	10
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	14	2	4	8
6	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	12	2	4	6
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	12	2	4	6
8	Деловые приемы, их организация и проведение	12	2	4	6
<i>Итого по дисциплине:</i>			16	28	57,8

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