

## **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: 12,2 контактные часы, 91,8 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 коммуникативных 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. 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"> <li>– понятийный аппарат дисциплины;</li> <li>– основные профессионально-этические требования к специалистам гостиничного бизнеса;</li> <li>– профессиональные и этические стандарты туризма и экскурсий</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> <li>– нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;</li> <li>– основные нормы и функции служебного этикета;</li> <li>– понятие профессиональной этики, ее содержание 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильно применять этикетные правила, вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональные нормы морали в гостиничном деле;</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> <li>– реализовывать на практике этику приветствий и представлений, деловых приемов, учитывая особенности делового общения с иностранными партнерами;</li> <li>– формировать позитивный имидж делового человека;</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>	<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>– свободно владеть правилами этикетного общения в гостиничном деле;</li> <li>– речевыми тактиками и приёмами психологии в современной деловой коммуникации</li> <li>– навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;</li> <li>– навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и профессиональных различий</li> <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>

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

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

№ 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	14	2	2	10
2	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	10	-	-	10
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам в туристско-экскурсионной деятельности	21,8	2	2	17,8
4	Профессиональные стандарты туристско-экскурсионной деятельности	18	2	2	14
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	10	-	-	10
6	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	10	-	-	10
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	10	-	-	10
8	Деловые приемы, их организация и проведение	10	-	-	10
<i>Итого по дисциплине:</i>			<b>6</b>	<b>6</b>	<b>91,8</b>

**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