

Аннотация к рабочей программы дисциплины
**«Б1.В.ДВ.01.01 ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

(код и наименование дисциплины)

Объем трудоемкости: 3 зачетных единиц

Цель дисциплины сформировать у студентов систему знаний о сущности и особенностях профессиональной этики и процедур делового этикета гостиничного и туристического бизнеса.

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 «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности» относится к формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по заочной форме обучения. Видпромежуточной аттестации: зачет.

Дисциплина базируется на знаниях общих основ географии, экологии, краеведения. Опирается на знания, относящиеся к таким научным дисциплинам, как «Психология», «Основы гостеприимства», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация деятельности гостиничных предприятий», «Организация деятельности предприятий питания».

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как, «Менеджмент в гостинично-ресторанной деятельности», «Межкультурное взаимодействие в гостинично-ресторанной деятельности», «Язык делового общения», «Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности» и др.

Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в системе внешней среды гостинично-ресторанного комплекса	
ИПК-3.1 Формирует адаптированный продукт соответственно потребностям рынка и запросам потребителей	Знает: – понятийный аппарат дисциплины; – основные профессионально-этические требования к специалистам гостиничного бизнеса; – профессиональные и этические стандарты ресторанной и гостиничной деятельности – 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

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	<p>методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе;</p> <p>Умеет:</p> <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; <p>Владеет:</p> <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;
<p>ИПК-3.2 Определяет внешние факторы воздействия на функционирование предприятия гостинично-ресторанной сферы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 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 <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 ситуациях <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	12	2	-	-	10
2.	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	10	-	-	-	10
3.	Профессионально-нравственные требования к специалистам в гостинично-ресторанной деятельности	12	-	2	-	10
4.	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности	12	-	2	-	10
5.	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности	12	2	-	-	10
6.	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	12	2	-	-	10
7.	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	14	2	-	-	12
8.	Деловые приемы, их организация и проведение	14	2	-	-	12
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	98	10	4	-	94
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	-	-	-	-
	Подготовка к текущему контролю	-	-	-	-	-
	Общая трудоемкость по дисциплине	98,2	10	4	-	94

Курсовые работы: не предусмотрена**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет

Автор

К.г.н., доц. каф. международного туризма и менеджмента



Т.А.Волкова