

Аннотация к рабочей программе дисциплины
**Б1.В.01 ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Объем трудоемкости дисциплины: 3 зачетные единицы (108 часов, из них – 12,2 часов аудиторной нагрузки: лекционных 4 ч., практических 6 ч., 92 часа самостоятельной работы).

Цель дисциплины:

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:

Задачами изучения дисциплины «Деловая этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности» являются:

- 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 ОПОП ВО

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.

Требования к уровню освоения дисциплины

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

– 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»

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
1	2
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
ИУК-4.1 Соблюдает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка	<p>Знать:</p> <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. <p>Уметь:</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>Владеть:</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.
ИУК-4.2 Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;

<p>и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>Уметь:</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. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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>ИУК-4.3 Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятия; – особенности профессиональной этики и делового этикета в зарубежных странах; – основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>Владеть:</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 – этическими принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета.
<p>ИУК-4.4 Ведет деловую переписку и использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – взаимосвязь этических норм организации и руководителя и методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе; – основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров; – основные нормы и функции служебного этикета. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. Владеть: – 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.
--	---

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	13	1	2	–	10
2	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	10	–	–	–	10
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам в туристско-экскурсионной деятельности	21	1	2	–	18
4	Профессиональные стандарты туристско-экскурсионной деятельности	20	2	4	–	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
ИТОГО по разделам дисциплины			4	8	–	92
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				
	Подготовка к текущему контролю	3,8				
	Общая трудоемкость по дисциплине	108				

Курсовые работы: *не предусмотрены*

Форма проведения аттестации по дисциплине: *зачет*

Автор – Волкова Татьяна Александровна, канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»