

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

**Объем трудоемкости дисциплины:** 2 зачетные единицы (72 часа, из них – 10,2 часов аудиторной нагрузки: лекционных 6 ч., практических 4 ч., 58 часов самостоятельной работы).

**Цель дисциплины:**

Целью освоения дисциплины «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности» 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:**

Задачами изучения дисциплины «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной 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 гостиничного бизнеса;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов в сфере гостиничного бизнеса;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере гостиничного бизнеса;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы гостиничного бизнеса.

**Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности» относится к вариативной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 основной образовательной программы. Дисциплина изучается на 2 курсе. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах: «Организация деятельности гостиничных предприятий», «Русский язык и основы деловой коммуникации», «Психология», «Технологии гостиничной

деятельности» и др. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения дисциплины.

### Требования к уровню освоения дисциплины

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

– ПК-3 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в системе функционирования организации гостеприимства и/или общественного питания.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности»

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
1	2
ПК-3 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в системе функционирования организации гостеприимства и/или общественного питания	
ИПК-3.1 Формирует адаптированный продукт соответственно потребностям рынка и запросам потребителей организации сферы гостеприимства и/или общественного питания	<p>Знать:</p> <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 ресторанной и гостиничной 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> <p>Уметь:</p> <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> </ul> <p>Владеть:</p> <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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– речевыми тактиками и приёмами психолингвистики 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 конфессиональных различий.</li> </ul>
<p>ИПК-3.2 Определяет внешние факторы воздействия на функционирование организации сферы гостеприимства и/или общественного питания</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 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 общения.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <p>Владеть:</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>

### 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	18	2	–	–	6
2	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	28	–	–	–	6
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам в гостинично-ресторанной деятельности	22	2	–	–	6
4	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности		–	–	–	8
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере		2	–	–	8
6	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы		–	–	–	8
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности		–	2	–	8
8	Деловые приемы, их организация и проведение		–	2	–	8
ИТОГО по разделам дисциплины			6	4	–	58
	Подготовка к текущему контролю	3,8				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				
	Общая трудоемкость по дисциплине	72				

**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»