

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 – 50,2 часа аудиторной нагрузки: лекционных 16 ч., практических 32 ч., 21,8 часов самостоятельной работы, 2 часа КСР).

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 в 4 семестре. 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"> – 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 методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе; <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; – свободно владеть правилами этикетного общения в гостиничном деле;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
<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"> – 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>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; – 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"> – 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
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	8	2	4	–	2
2	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	8	2	4	–	2
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам в гостинично-ресторанной деятельности	8	2	4	–	2
4	Профессиональные стандарты гостинично-ресторанной деятельности	8	2	4	–	2
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	8	2	4	–	2
6	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	10	2	4	–	4
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	10	2	4	–	4
8	Деловые приемы, их организация и проведение	9,8	2	4	–	3,8
ИТОГО по разделам дисциплины			16	32	–	21,8
Контроль самостоятельной работы (КСР)		2				
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»