

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

Б1.В.20 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ОФО: 5 зачетных единиц (180 часов, из них: 58,3 контактных часа (48 часов аудиторной работы); 86 часов самостоятельной работы; 35,7 часов контроль).

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» 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:

- 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 «Профессиональная этика и этикет» относится к вариативной части Блока 2 программы бакалавриата. Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах: «Сервисная деятельность», «Психология», «Связи с общественностью», «Культура сервиса» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общекультурных (ОК)* и *профессиональных (ПК)* компетенций:

- **ОК-4** – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- **ПК-11** – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»

№ п/п	Индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	– понятийный аппарат дисциплины; – в чем состоит специфика профессиональной этики работника сферы обслуживания; – основные профессионально-этические требования к специалистам по сервису; – профессиональные и этические стандарты туристической и сервисной 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	– правильно применять этикетные правила, вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональные нормы морали в сервисной деятельности; – 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; – применять деловые этические нормы в процессе профессионального общения	– 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; – правилами этикетного общения в сервисной деятельности; – владеть речевыми тактиками и приемами психолингвистики в современной деловой коммуникации
2	ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	– нормативные образцы личности; – нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; – основные нормы и функции служебного этикета; – этические принципы	– реализовывать на практике этику приветствий и представлений, деловых приемов, учитывая особенности делового общения с иностранными партнерами; – формировать позитивный имидж делового человека; – в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую	– 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

			применения инновационных технологий в профессиональной деятельности; – 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	аудиторию; – 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	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
--	--	--	--	---	---

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, ОФО 6 семестр

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
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)	14	2	2	10
3	Профессионально-нравственные требования к специалистам по сервисной деятельности	20	2	6	12
4	Профессиональные стандарты туристской деятельности	16	2	4	10
5	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	20	2	6	12
6	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	18	2	4	12
7	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	18	2	6	10
8	Деловые приемы, их организация и проведение	14	2	2	10
<i>Итого по дисциплине:</i>			16	32	86

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен.

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