

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины
Б1.В.11 ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», ЗФО (прикладной бакалавриат): 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 14,2 контактных часа (14 часов аудиторной работы); 54 часа самостоятельной работы; 3,8 часа контроль).

Целью освоения дисциплины «Этика и этикет в гостиничном деле» 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 гостиничном бизнесе;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы гостиничного бизнеса.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Этика и этикет в гостиничном деле» относится к вариативной части Блока 1 программы бакалавриата. Дисциплина изучается на 5 курсе. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах: «Сервисная деятельность», «Психология делового общения», «Организационное поведение в гостиничных предприятиях» 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 «Этика и этикет в гостиничном деле»

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

- **ОК-1** – способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;
- **ОК-6** – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- **ПК-6** – готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Этика и этикет в гостиничном деле»

| № п/п | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны | | |
|-------|--------------------|--|--|---|--|
| | | | знать | уметь | владеть |
| 1 | ОК-1 | способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции | <ul style="list-style-type: none"> – понятийный аппарат дисциплины; – в чем состоит специфика профессиональной этики работника сферы гостиничного бизнеса; • – основные профессионально-этические требования к специалистам гостиничного бизнеса; – профессиональные и этические стандарты туристической и гостиничной деятельности | <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; – применять деловые этические нормы в процессе профессионального общения | <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 |
| 2 | ОК-6 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | <ul style="list-style-type: none"> – 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; – нормативные образцы личности; – нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в | <ul style="list-style-type: none"> – 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 аудиторию | <ul style="list-style-type: none"> – 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>профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные нормы и функции служебного этикета; – этические принципы применения инновационных технологий в профессиональной деятельности | | |
| 3 | ПК-6 | <p>готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</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; – 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 | <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 | <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 |

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе ЗФО

| № 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 | 8 | 2 | – | 6 |
| 2 | Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы) | 6 | – | – | 6 |
| 3 | Профессионально-нравственные требования к специалистам гостиничного бизнеса | 10 | 2 | 2 | 8 |
| 4 | Профессиональные стандарты туристской деятельности | 6 | – | – | 6 |
| 5 | Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере | 10 | 2 | 2 | 6 |
| 6 | Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы | 6 | – | – | 6 |
| 7 | Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности | 10 | – | 2 | 8 |
| 8 | Деловые приемы, их организация и проведение | 10 | – | 2 | 8 |
| <i>Итого по дисциплине:</i> | | | 6 | 8 | 54 |

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.

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