

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

*(код и наименование дисциплины)*

**Объем трудоемкости:** 3 зачетных единиц

**Цель дисциплины:** 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:**

- 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.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Деловая этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт.

Данная дисциплина базируется на содержании таких дисциплин как «Статистика туризма», «Туристский маркетинг», «Зарубежное туристское страноведение», и др.

Дисциплина «Деловая этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности» является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Управление качеством в туризме», «Язык делового общения», «Менеджмент в туристской индустрии» и др.

**Требования к уровню освоения дисциплины**

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

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<b>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
ИУК-4.1 Соблюдает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка	Знает: <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 туризма и экскурсий</li><li>– основные правила бизнес-этикета;</li></ul>
	Умеет: <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></ul>
	Владеет:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	<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; – организационно-управленческими навыками в профессиональной и социальной деятельности;</li> </ul>
ИУК-4.2 Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах)	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <li>– нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;</li> <li>– организовывать проведение деловой беседы, служебного совещания, переговоров с деловыми партнерами;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– свободно владеть правилами этикетного общения в гостиничном деле;</li> <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> </ul>
ИУК-4.3 Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <li>– нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Умеет:</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> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий</li> <li>– культурой ведения телефонных разговоров и техникой деловой переписки;</li> <li>– культурой поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета;</li> </ul>
	Знает:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИУК-4.4 Ведет деловую переписку и использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятия;</li> <li>– особенности профессиональной этики</li> <li>– понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятия;</li> <li>– особенности профессиональной этики</li> </ul>
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать позитивный имидж делового человека;</li> <li>– организовывать и проводить деловые встречи и переговоры; – 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>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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	
1.	Предмет и задачи этики как науки. Профессиональная мораль как специфический регулятор поведения	9	2	2	-	5
2.	Профессионально-этические представления в обслуживании (категории, принципы, нормы)	11	2	4/2	-	5
3.	Профессионально-нравственные требования к специалистам в туристско-экскурсионной деятельности	11	2	4/2	-	5
4.	Профессиональные стандарты туристско-экскурсионной деятельности	9	2/2	2		5
5.	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	13,8	2	4		7,8
6.	Этика бизнеса. Этика коммерческой рекламы	16	2	4		10
7.	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	16	2	4		10
8.	Деловые приемы, их организация и проведение	16	2	4		10
	<b>ИТОГО по разделам дисциплины</b>	<b>101,8</b>	<b>16/2</b>	<b>28/4</b>	<b>-</b>	<b>57,8</b>
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	-	-	-	6
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	-	-	-	0,2
	Подготовка к текущему контролю		-	-	-	-
	Подготовка к экзамену	-	-	-	-	-
	<b>Общая трудоемкость по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>64</b>

**Курсовые работы:** не предусмотрена

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачёт

Автор

К.г.н., доц. каф.международного туризма и менеджмента



Т.А.Волкова