

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и отраслевой экономики

УТВЕРЖДАЮ
Директор института экономики
и менеджмента

_____ В.В. Шипунова

подпись

« _____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

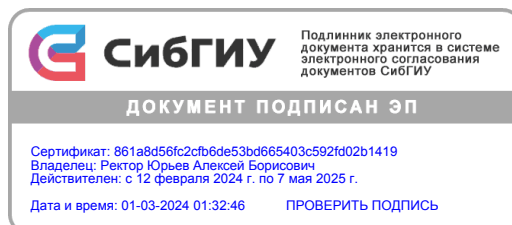
Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2023

Новокузнецк
2023



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- развитие нравственного субъекта как целостной личности, формирование способности к оценке и самооценке, к принятию решений и ответственному выбору.

Задачами учебной дисциплины являются:

- формирование навыков, необходимых для вхождения в цивилизованное мировое сообщество, профессиональных и личностных качеств, необходимых для жизни и профессиональной деятельности персонала предприятий туризма и гостеприимства.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Психология делового общения и конфликтология.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Профессиональные компетенции

– ПК 1.3.: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 1.3.	выбирать и модифицировать существующие этические подходы при разрешении конфликтов, исходя из задач практической деятельности; критически оценивать свои достоинства и недостатки, выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; составлять профессионально-этические кодексы; вести дела с представителями разных культур; работать в поликультурной организации	сущность этических норм и кодексов, принципов и правил делового этикета; профессиональных моральных ценностей	разрешения ценностно-этических противоречий и дилемм, возникающих в практике работы персонала предприятий туризма и гостеприимства; этической оценки процессов, документов, ситуаций, отношений; навыками оценки и самооценки профессиональной деятельности

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		2 семестр
Форма промежуточной аттестации	ИТОГО	<i>зачет</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	50	50
Лекции, <i>академ. час.</i>	10	10
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	20	20
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	20	20
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	0	0

в форме практической подготовки	0	0
---------------------------------------	---	---

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Эволюция и теоретические основы этики деловых отношений (Возникновение этики в России. Теоретические аспекты этики деловых отношений. Международный этикет. Светский этикет);

Раздел 2 Профессиональная этика (Понятие профессионализма и его возрастающая роль в «обществе знания». Профессиональная идентичность. Принципы профессиональной этики. Конфиденциальность, приватность, лояльность, честность, транспарентность, добросовестность. Понятие этического кодекса. Значение этического кодекса и его цели. Кодекс общения с клиентами. Международный этический кодекс Всемирной туристской организации);

Раздел 3 Этические формы общения (Этика речевой коммуникации. Культура поведения. Культура речи. Речевой этикет. Культура телефонного разговора. Культура обслуживания. Стандарты гостиничного обслуживания. Невербальные средства общения. Национальные особенности делового общения. Проблема этического выбора в деловых отношениях).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Эволюция и теоретические основы этики деловых отношений	2	
Раздел 2.	Профессиональная этика	4	
Раздел 3.	Этические формы общения	4	
Итого:		10	0

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Мораль и этика деловых отношений	4	
Раздел 2.	Профессиональная деятельность и этика деловых отношений	8	
Раздел 3.	Этические нормы делового	8	

	общения		
Итого:		20	0

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	8	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	8	
Итого:		20	0

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/513673> (дата обращения: 30.07.2023);

2 Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252> (дата обращения: 30.07.2023);

3 Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/517800> (дата обращения: 30.07.2023).

б) дополнительная литература:

1 Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/518096> (дата обращения: 30.07.2023);

2 Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/531736> (дата обращения: 30.07.2023);

3 Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/531486> (дата обращения: 30.07.2023).

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». — Москва, [200 –]. — URL: <http://www.studentlibrary.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». — Москва, [200 –]. — URL: <http://elibrary.ru>. — Режим доступа: по подписке;

3 Национальная электронная библиотека (НЭБ) : информационная система / ФГБУ «РГБ». – Москва, [2015 –]. – URL: <http://rusneb.ru>. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: <https://biblioclub.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <http://www.biblioclub.ru>;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

7 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Kaspersky Endpoint Security;
- LibreOffice;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- OnlyOffice.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает кабинет "Менеджмента и управления персоналом" для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в

том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

старший преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение

Аннотация

рабочей программы дисциплины «Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства»

по направлению подготовки (специальности)

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- развитие нравственного субъекта как целостной личности, формирование способности к оценке и самооценке, к принятию решений и ответственному выбору.

Задачами учебной дисциплины являются:

- формирование навыков, необходимых для вхождения в цивилизованное мировое сообщество, профессиональных и личностных качеств, необходимых для жизни и профессиональной деятельности персонала предприятий туризма и гостеприимства.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Психология делового общения и конфликтология.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Профессиональные компетенции

– ПК 1.3.: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 1.3.	выбирать и модифицировать существующие этические подходы при разрешении конфликтов, исходя из задач практической деятельности; критически оценивать свои достоинства и недостатки, выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков;	сущность этических норм и кодексов, принципов и правил делового этикета; профессиональных моральных ценностей	разрешения ценностно-этических противоречий и дилемм, возникающих в практике работы персонала предприятий туризма и гостеприимства; этической оценки процессов, документов, ситуаций, отношений; навыками оценки и самооценки

	составлять профессионально-этические кодексы; вести дела с представителями разных культур; работать в поликультурной организации		профессиональной деятельности
--	--	--	-------------------------------

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		2 семестр
Форма промежуточной аттестации	ИТОГО	<i>зачет</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	50	50
Лекции, <i>академ. час.</i>	10	10
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	20	20
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	20	20
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ.</i>	0	0

час.		
в форме практической подготовки	0	0

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Эволюция и теоретические основы этики деловых отношений (Возникновение этики в России. Теоретические аспекты этики деловых отношений. Международный этикет. Светский этикет);

Раздел 2 Профессиональная этика (Понятие профессионализма и его возрастающая роль в «обществе знания». Профессиональная идентичность. Принципы профессиональной этики. Конфиденциальность, приватность, лояльность, честность, транспарентность, добросовестность. Понятие этического кодекса. Значение этического кодекса и его цели. Кодекс общения с клиентами. Международный этический кодекс Всемирной туристской организации);

Раздел 3 Этические формы общения (Этика речевой коммуникации. Культура поведения. Культура речи. Речевой этикет. Культура телефонного разговора. Культура обслуживания. Стандарты гостиничного обслуживания. Невербальные средства общения. Национальные особенности делового общения. Проблема этического выбора в деловых отношениях).

6 Составитель(и):

старший преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).