

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Нигматуллина Танзиля Алтафовна

Должность: Директор

Дата подписания: 11.02.2025 15:31:36

Уникальный программный ключ:

72a47dccb87179e0c42366ed030bf219f69a



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФСОЮЗОВ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»

**БАШКИРСКИЙ ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
(филиал)**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**Профиль подготовки
Международный гостиничный бизнес**

**Квалификация выпускника
«Бакалавр»**

Оглавление

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 3 |
| 2. | ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 3 |
| 2.1 | Планируемые результаты обучения по дисциплине. | 3 |
| 2.2 | Результаты освоения образовательной программы: | 4 |
| 3. | МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | 5 |
| 4. | ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ..... | 5 |
| 5. | СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 5.1 | Содержание дисциплины (модуля) | 5 |
| 5.2 | Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий | 8 |
| 6. | ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 8 |
| 7. | ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА | 10 |
| 8. | ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 10 |
| 9. | ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 10 |
| 10. | ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ..... | 11 |

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является -

Основной целью курса "Профессиональная этика и этикет" является подготовка специалистов, владеющих знаниями об этике своей профессии, этике сферы бизнеса, управленческой этике, типах партнерских отношений специалистов по туризму, гостиничному делу и ресторанному бизнесу, умеющих использовать эти знания в практической деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

Для достижения поставленной цели при изучении дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение сущности и функций в регулировании профессиональной деятельности;
- знание специфики профессиональной этики и этикета в социально – культурном сервисе и туризме, этических кодексов руководителя и механизмов управления нравственной деятельностью в индустрии гостиничного и ресторанного бизнеса;
- развитие навыков профессионального этического поведения и делового этикета специалиста гостиничного дела, ресторанного бизнеса и туризма.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Личностное развитие и профессиональная социализация» направлено на формирование следующих компетенций:

универсальных компетенций и индикаторов их достижения:

| Категория (группа) УК | Код и наименование универсальной компетенции | Код и наименование индикатора достижений универсальной компетенции |
|------------------------------|--|---|
| Командная работа и лидерство | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2. Определяет особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности, проявляет при этом лидерские качества УК-3.3. Эффективно взаимодействует с другими членами коллектива, участвует в обмен информацией, знаниями и опытом |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| Межкультурное взаимодействие | УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социальнокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задачи образования), включая мировые религии, философские и этические учения УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социально-культурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции |
|------------------------------|---|--|

2.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные этические понятия и категории; профессионально- этические принципы и нормы в гостиничной деятельности;
- правила бизнес-этикета, корпоративной этики, особенности этики и этикета зарубежных стран;
- основные требования в области нравственности, предъявляемые современному специалисту в области гостиничного дела.

уметь:

- организовать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;
- анализировать ситуацию нравственного конфликта в деловых отношениях и предлагать варианты их разрешения; оценивать окружающие социальные явления с точки зрения моральных ценностей; разрабатывать модели этического поведения с точки зрения принципов доверия, честности и ответственности;
- демонстрировать понимание необходимости и стремления совершенствоваться в течение всей жизни.

Навыки и/или опыт деятельности:

- владеть профессиональными навыками, получаемыми в результате освоения дисциплины;
- применять навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;
- использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиля «Гостиничный и ресторанный бизнес».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Объем дисциплины | Всего часов | | |
|--|--------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| | Для очной формы обучения | Для очно-заочной формы обучения | Для заочной формы обучения |
| Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов) | 2/72 | 2/72 | |
| Контактная работа – аудиторные занятия: | 26 | | |
| Лекции | 8 | | |
| Семинары, практические занятия | 16 | | |
| Лабораторные работы | | | |
| КтЗа, КтЭж, КонсЭ | 2 | | |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией) | 46 | | |
| Вид промежуточной аттестации (зачет) | Зачет | Зачет | |

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Этика: становление и современность.

Понятие этики. Этика, область философского учения. Этика - наука не о сущем, а о должном. Основные этапы становления этики. Процесс формирования этики как науки начинается с середины 1 тыс. до н.э. Проблемы этики в эпоху античности занимались Сократ, Платон, Аристотель. По Платону выделяются добродетели мудрость, мужество, умеренность, справедливость. По Аристотелю добродетели подразделяются на этические и дианоэтические. Приемником античной этики в Европе становится христианская этика. Происходит усиление личностного начала – Богочеловека. Главная проблема этического учения средневековья – раскрытия понятия

«свобода». Проблема первородности греха в учении святого Августина. Опровержение учения Августина в теории Фомы Аквинского.

Тема 2. Моральные ценности в основных категориях этики.

Общая характеристика понятий морального сознания: понятийный аппарат этики – добро и зло, долг, совесть, честь, достоинство и т.д. Становление понятий морального сознания начинается с эпохи древнего мира. С первых веков существования этики строились различные системы добродетелей.

Добро и зло – первые среди равных. Нравственное и безнравственное, а сама этика наука – учение о добре и зле? Справедливость. Справедливость и добро. Мыслители древнего мира о справедливости. Истоки справедливости. Справедливость – принцип равенства, пропорциональности. Справедливость есть эра соответствия между содержанием того или иного поступка и его оценкой общественным мнением.

Долг. Определение долга. Роль сознания долга в жизни личности и общества. Долг и личный интерес. Происхождение сознания долга и его структура.

Совесть. Долг и совесть. Определение совести и ее роль в жизни личности и общества. Происхождение совести. Совесть и стыд.

Тема 3. Природа и сущность этики деловых отношений.

Сущность этики деловых отношений. Этика деловых отношений выделяет одну из сфер общественной жизни. Основные принципы этики деловых отношений. Три важнейших положения современной деловой этики. Десять этических принципов сформулированных американским социологом Л. Хосмером. Главные этические принципы международного бизнеса. Ключевые этические принципы во взаимоотношениях с покупателями. Этические принципы отношения организации с инвесторами. Этические принципы организации с персоналом. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений.

Тема 4. Этика и этикет в бизнесе.

Этикет – система правил поведения. Из истории этикета. Королевский церемониал. Основные требования этикета: вежливость, корректность, тактичность, скромность, пунктуальность, обязательность. Правила проведения бесед. Правила для слушающих, правила для тех, кто говорит. Морально – этические правила профессионального поведения. Нормы служебной субординации и т.д.

Тема 5. Правила деловых отношений.

Правила подготовки публичного выступления. Основные правила подготовки публичного выступления: предварительная отработка навыков риторики, непосредственная подготовка к публичному выступлению, правила изучения навыков поведения во время выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Ошибки, допускаемые при деловой беседе. Схема процесса подготовки и проведения деловой беседы. Умение прогнозировать последствий проведенной деловой беседы. Правила проведения собеседования.

Собеседование - прием для отбора кадров. Ошибки, допускаемые при проведении отборочного собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Переговоры – обмен мнениями, для достижения какой – либо цели. Этапы подготовки переговоров. Этапы процесса переговоров. Этапы достижения согласия. Приема ведения нечестных переговоров. Тактика обмана и позиционного нажима. Правила конструктивной критики. Этикет высказываний критических замечаний.

Тема 6. Этикет деловых отношений.

Поведение в общественных местах. Поведение на улице, в транспорте, в государственных и негосударственных административных учреждениях, театре и т.д. Этикет деловых приемов. Официальные и неофициальные деловые приемы. Деловые приемы: завтрак, второй завтрак, «Бокал шампанского», чай, «Жур фикс», коктейль, фуршет, обед, ужин, вечерний прием «а ля фуршет», обед – буфет. Разновидности приемов: киносеансы, музыкальные и литературные вечера, встречи для игры, и др. Застолье. Особенности делового общения с деловыми партнерами. Особенности этикета, принятые правила поведения. Деловая североамериканская культура. Европейская деловая культура: немецкая, английская, французская. Своеобразие деловой культуры Востока: Японская, Китайская, Арабская. Правила вручения подарков. Подарки по рангам. Упаковка подарков. Подарки для близких знакомых. Подарки уместно дарить по определенным поводам. Искусство комплимента. Комплимент подчеркивает положительные особенности человека. Отличия комплимента от лести. Требования к комплименту. Явный и скрытый комплимент. Комплимент адресованный мужчине, женщине, начальнику, сотруднику и т.д.

Тема 7. Имидж.

Этикет и имидж делового человека. Имидж – образ. Свойства имиджа. Критерии правильного выбора модели поведения. Правила делового этикета. Правила неофициального (светского этикета). Дипломатический протокол и этикет. Визитная карточка. Виды визитных карточек. Карточка для специальных и представительских целей. Стандартная деловая карточка. Карточка организации (фирмы). Визитные карточки для неофициального общения. Функции визитных карточек. Этикет приветствий и представлений. Вежливость, достоинство, тактичность.

Тема 8. Этикет делового человека.

Внешний облик делового мужчины. Правила подбора костюма. Детали делового костюма: расцветка, фактура материала, сезонность. Подбор аксессуаров. Особенности внешнего облика деловой женщины. Ключевые факторы, производящие положительное впечатление на окружающих. Подбор костюма: консервативный и современный гардероб. Подбор аксессуаров, украшений. Макияж.

5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий**Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: З.Е. (часов) 2 (72)**

| | | | |
|----------------|-----------------------|--------------|--------------|
| Форма обучения | <u>Очная</u> | Вид контроля | <u>Зачет</u> |
| Форма обучения | <u>Очно - заочная</u> | Вид контроля | <u>Зачет</u> |
| Форма обучения | <u>Заочная</u> | Вид контроля | |

| № п.п. | Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД | Очная | | | | Очно-заочная | | | | Заочная | | | |
|----------------------------------|---|-------------------------|-----------|----|-----------|-------------------------|------|----|-----|-------------------------|------|----|-----|
| | | Аудиторная (контактная) | | | СРС | Аудиторная (контактная) | | | СРС | Аудиторная (контактная) | | | СРС |
| | | Л | Пр/С | ЛР | | Л | Пр/С | ЛР | | Л | Пр/С | ЛР | |
| 1. | Тема 1 | 1 | 2 | | 4 | | | | | | | | |
| 2. | Тема 2 | 1 | 2 | | 6 | | | | | | | | |
| 3. | Тема 3 | 1 | 2 | | 6 | | | | | | | | |
| 4. | Тема 4 | 1 | 2 | | 6 | | | | | | | | |
| 5. | Тема 5 | 1 | 2 | | 6 | | | | | | | | |
| 6. | Тема 6 | 1 | 2 | | 6 | | | | | | | | |
| 7. | Тема 7 | 1 | 2 | | 6 | | | | | | | | |
| 8. | Тема 8 | 1 | 2 | | 6 | | | | | | | | |
| 9. | Консультации (контактная) | 0 | 2 | | 0 | | | | | | | | |
| 10. | Промежуточная аттестация (часов) | 0 | 0 | | 0 | | | | | | | | |
| ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | | 8 | 18 | | 46 | | | | | | | | |

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**Тема 1. Этика: становление и современность**

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Вопросы для самопроверки

1. Предмет, специфика и задачи этики.
2. История этических учений;
 - 2.1. Этические учения Древнего Востока.
 - 2.2. Этика Античности.
 - 2.3. Этика эпохи Средневековья и Возрождения.
 - 2.4. Этическая мысль Нового Времени.
 - 2.5. Этика на рубеже веков (X Хв. - X ХІв.).

Задания для самостоятельной работы:

1. Сущность, специфика и содержание морали.
2. Мораль как система принципов, норм и идеалов.
3. Структура морали.

4. Моральное поведение.

5. Функции морали.

Тема 2. Природа и сущность этики деловых отношений.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Вопросы для самопроверки:

1. Сущность этики деловых отношений.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.

Задания для самостоятельной работы:

1. Этика и социальная ответственность организаций.
2. Этические нормы в деятельности организаций.
3. Повышение этического уровня организации.

Тема 3. Этика деятельности руководителя.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Вопросы для самопроверки:

1. Этические нормы организации и этика руководителя.
2. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
3. Нормы этичного поведения руководителя.
4. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
5. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Задания для самостоятельной работы:

1. Правила подготовки публичного выступления.
2. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
3. Правила проведения собеседования.
4. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
5. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
6. Правила конструктивной критики.

Тема 4. Этика и этикет в бизнесе.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Вопросы для самопроверки:

1. Понятие и сущность этикета.
2. История этикета.
3. Основные нормы и правила этикета.
4. Речевой этикет.

Задания для самостоятельной работы:

1. Поведение в общественных местах

2. Этикет деловых приемов.
3. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
4. Искусство комплимента.
5. Правила вручения подарков.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

| № п/п | Автор | Название | Издательство | Год | Наличие в ЭБС* |
|-------|---------------------------------|----------------------------------|--|------|---|
| 1. | Ивлева Т.Н. | Деловое общение | Кемеровский государственный институт культуры | 2014 | http://www.iprbookshop.ru/55224 |
| 2. | Михайлова К.Ю. Трухачев А.В. | Международные деловые переговоры | Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС | 2013 | http://www.iprbookshop.ru/47314 |

Дополнительная литература:

| № п/п | Автор | Название | Издательство | Год | Наличие в ЭБС |
|-------|--------------|--|---------------------------|------|---|
| 1. | Есикова И.В. | Новый коллектив. Как завоевать авторитет | Саратов Ай Пи Эр Медиа 99 | 2010 | http://www.iprbookshop.ru/850 |
| 2. | Говард Бехар | Дело не в кофе. Корпоративная культура Starbucks | Альпина Паблишер | 2016 | http://www.iprbookshop.ru/49314.html |

8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| № п/п | Интернет ресурс (адрес) | Описание ресурса |
|-------|---|-------------------------|
| 1. | http://www.marketing.rbc.ru | Российский бизнес-канал |

9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения, в которых проводятся занятия, представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий. Данные аудитории оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети,

аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, находящиеся в учебных аудиториях:

- ноутбук Lenovo B50 (для преподавателя) с выходом в сеть интернет;
- проектор EPSON EB-W22 (проектор SANYO PRO xtrax);
- акустическая система Microlab;
- экран для проектора;
- доска маркерная (ученическая доска);

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой и имеют возможность подключения к сети интернет и обеспечивают доступ к электронной информационно-образовательной среде академии.

10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия (семинары), на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные или устные домашние задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям (семинарам), выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- деловые и ролевые игры;
- круглые столы.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

| №п/п | Подразделение | Фамилия | Подпись | Дата |
|------|---------------|---------|---------|------|
| 1 | Библиотека | | | |
| | | | | |