

**Аннотация рабочей программы дисциплины
«Деловой этикет»
для ООП 43.03.03 «Гостиничное дело»**

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель преподавания данной дисциплины – способствовать подготовке специалистов сферы сервиса и туризма, владеющих знаниями в области системы межличностного общения, профессиональной этики, принципов и правил делового этикета, обеспечивающих эффективное деловое и профессиональное общение в практической деятельности.

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 социально-культурного сервиса и туризма;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов социально-культурного сервиса и туризма;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы социально-культурного сервиса и туризма.

**ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

| | |
|-------|---|
| ОК-6 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6) |
| ОК-7 | способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7) |
| ОПК-2 | способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2) |

В результате освоения дисциплины студент должен:

| | |
|--------|---|
| Знать: | - понятие делового этикета, ее содержание и основные категории; - функциональную характеристику профессионального и делового общения; - основные этапы организации и требования к ведению деловых |
|--------|---|

| | |
|---------|---|
| | <p>переговоров; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами,</p> <ul style="list-style-type: none"> - подчиненными, руководством; основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения; основные профессиональные качества специалиста по сервису и туризму; - понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий сферы туризма и гостеприимства; - особенности этики и делового этикета в зарубежных странах. |
| Уметь: | использовать знания и категории нормативной этики в своей профессии; организовывать и проводить деловые встречи и переговоры. |
| Владеть | <ul style="list-style-type: none"> - речевым этикетом в различных формах: культурой ведения телефонных разговоров и техникой деловой переписки; - культурой поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета; - техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров; - этическими принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета. |

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 3 зачетные единицы (108 часов), в том числе:

для студентов очной формы обучения: лекции – 16 часов, практические занятия – 24 часа, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету – 68 часов;

для студентов заочной формы обучения: лекции – 4 часов, практические занятия – 6 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету, – 98 часов.

Форма промежуточной аттестации - зачет.

Содержание дисциплины

| | |
|---|--|
| Раздел 1 | |
| Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры.; Основные категории этики. | <p>Этика как наука: ее предмет и назначение. Этика как нормативная наука. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, достоинство, честь, счастье, смысл жизни и т.п. Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции; общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования. Мораль и; нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Этические аспекты профессиональной деятельности.;</p> |
| Тема 2. Профессиональная этика и профессиональная | <p>Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Основные; ;</p> |

| | |
|--|--|
| культура сотрудников. | <p>нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом; труда которых является человек.</p> <p>Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма гостеприимства.</p> |
| <p>Тема 3. Этика сферы бизнеса.</p> <p>Управленческая этика.</p> | <p>Понятие этики бизнеса. Этика партнерских отношений в сфере туризма и гостеприимства. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт. Корпоративные кодексы. Кодекс рекламной этики. Этические ценности работников в организации. Поведение сотрудников в организации. Факторы этического контроля корпоративного поведения сотрудников. Стимулирование этичного поведения в фирме. Стили управления. Личностные качества руководителя. Этико-психологические принципы управленческого общения.</p> |
| Раздел 2 | |
| <p>Тема 4. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.</p> | <p>Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Коэффициент конфликтности отношений. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов в латентной стадии. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально-психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.</p> |
| <p>Тема 5.</p> <p>Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса.</p> | <p>Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Межличностная аттракция в официально-деловых контактах. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров.</p> <p>Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Барьеры речи. Невербалистика - наука о неречевых средствах общения. Контекст</p> |

| | |
|--|---|
| | общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории зоны делового общения. |
| Тема 6. Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации. | Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры организации. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива. Эффективность работы в группе. Корпоративный этикет: понятие и основные принципы. |
| Раздел 3 | |
| Тема 7. Этикет как социальное явление. | Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Этикет в эпоху Средневековья. Этикет в Новое время. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. |
| Тема 8. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах. | Уличный этикет. Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви. Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице. Спортивный этикет. |
| Тема 9. Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения. | Официальные мероприятия в системе социально-культурного сервиса и туризма. Организация приемов и презентаций. Деловая и светская беседа. Телефонные разговоры. Мастерство публичных выступлений. Культура деловых споров и дискуссий. Искусство письма (деловая переписка). Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Деловой подарок. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания. Дипломатический протокол. Протокол деловой встречи. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур. |