

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ (СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ЭТИКЕТ)**

2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ

1. 1.1. Цели преподавания дисциплины

«Профессиональный (специализированный) этикет» является одной из общепрофессиональных дисциплин в системе подготовки менеджера гостиничного сервиса. Область профессиональной деятельности выпускников специальности «Гостиничный сервис»: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Эффективность деятельности менеджера на этих предприятиях во многом зависит от знаний, умений и навыков входящих в дисциплину «Профессиональный (специализированный) этикет», которые обеспечивают успешное профессиональное развитие и совершенствование специалиста.

Целью изучения дисциплины является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы, и формирование у студентов базовой системы знаний и практических навыков в области этики и этикета, формирование и развитие умений и навыков применения этических и этикетных норм поведения в профессиональной сфере деятельности.

1.2. Задачи изучения дисциплины:

Главной учебной задачей является передача студентам необходимых знаний, умений и навыков, в том числе:

- теоретических знаний в области этики и этикета;
- прикладных знаний о профессиональном гостиничном этикете;
- умений и навыков применения этических и этикетных норм поведения в профессиональной сфере деятельности.

В результате освоения дисциплины:

Студент должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения в гостиничном сервисе;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

Студент должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

Студент должен владеть:

- специальной профессиональной терминологией и лексикой данной дисциплины;

- устойчивым интересом к будущей профессии;
- Студент приобретает навыки:
- профессионального (специализированного) этикета.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности предоставления туристских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Структура учебной дисциплины

очная форма обучения

вид учебной работы	объем часов
обязательная аудиторная работа	62
в т. ч. практические занятия	40
самостоятельная работа студентов	31

заочная форма обучения

вид учебной работы	объем часов
обязательная аудиторная работа	20
в т. ч. практические занятия	12
самостоятельная работа студентов	73

3.2. Содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Основы этических знаний		3	
	Содержание	1	
	1 Предмет и задачи этики. Основные этические понятия (категории). Происхождение морали и нравственная проблематика. История развития этических учений.		2

		Мораль как регулятор социального поведения. Историческое развитие нравственности. Сущность, структура и основные проблемы прикладной этики.		
	Практические занятия		2	
	1	Дискуссия «Современные нравственные принципы, условности и нормы общения»		
	Самостоятельная работа студентов		17	
Тема 2. Этика профессионального общения			4	
	Содержание		2	
	1	Общение как инструмент этики деловых отношений. Общие принципы построения межличностного общения и деловых отношений. Критерии выбора модели поведения. Социально-психологические закономерности в межличностном общении. Этические нормы в деятельности организаций. Корпоративные кодексы поведения в бизнесе. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций.		2
	Практические занятия		1	
	1	Коллоквиум «Этика труда в гостиничном сервисе. Психология гостеприимства. Этические основы презентации гостиничного сервиса. Качество и стиль обслуживания в гостиничном сервисе. Личностные качества гостиничных работников»		2
	Самостоятельная работа студентов		14	
Тема 3. Вербальные и невербальные средства делового общения			3	
	Содержание		1	
	1	Виды и формы делового общения. Классификация вербальных и невербальных средств общения. Роль вербальных средств в деловом общении. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Особенности речевого поведения. Особенности публичного выступления и культура делового совещания. Культура деловой беседы и спора. Речевой этикет. Этикет приветствий и представлений.		2

	Практические занятия		2	
	1	Деловая игра «Особенности визуального контакта в общении»		
	Самостоятельная работа студентов		14	
Тема 4. Правила и этикет деловых отношений	Содержание		2	
	1	Гостевой этикет и деловой протокол. Требование этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола, сервировка). Деловой этикет и поведение за столом во время делового приема. Этикет и имидж делового человека. Одежда и внешний вид делового мужчины и деловой женщины.		2
	Практические занятия		1	
	<p>Кейс – ситуации: Правила вручения подарков. Сувениры и подарки в деловой сфере. Этика делового телефонного разговора. Стратегии письменных коммуникаций: деловое письмо. Искусство комплимента.</p> <p>Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Деловые приемы, их организация и проведение. Этика и этикет деловых переговоров</p>			
	Самостоятельная работа студентов		14	
Тема 5. Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях	Содержание		2	
	1	<p>Сущностные свойства и структура конфликта. Прогнозирование конфликта. Профилактика конфликтов. Предупреждение и предотвращение конфликта.</p> <p>Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов. Переговоры в разрешении конфликтов. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта. Роль руководителя в разрешении трудовых конфликтов</p>		2
	Практическая работа		1	
			4	

	1	Семинар «Этические аспекты взаимодействия в конфликтных ситуациях»		
		Самостоятельная работа студентов	14	
Всего			93	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие:

- учебного кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- лаборатории «Гостиничный номер»,
- библиотеки, читального зала, информационного центра с выходом в сеть Интернет.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест учебных кабинетов организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей:

- комплект законодательных и нормативных документов;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиа проектор
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- автоматизированное рабочее место преподавателя с выходом в Интернет;
- автоматизированные рабочие места обучающихся с выходом в Интернет;
- интерактивная доска;
- кровать;
- комплект постельного белья;
- прикроватная тумбочка.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. высш. учеб. заведений / И.М. Асанова, А.А Жуков. – М.: Издательский центр Академия, 2011. – 288 с
2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие / М.А. Ёхина - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 208с.
3. Джум, Т.А., Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова, - М. : Магистр : ИНФРА –М, 2012. – 400 с.
4. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы : учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 80 с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина, М.:Альфа-М Изд. Дом, 2013.-303 с.

6. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие [Электронный ресурс] / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. – Режим доступа <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>

Дополнительные источники

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ю. Арбузова - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.
2. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. – 224 с.
3. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник [Электронный ресурс] / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. – Режим доступа : [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731)
4. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства : учеб. Пособие / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. – М. : Дашков и К, 2013. – 271 с.
5. Тимохина, Т.Л. Технология гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата/ Т.Л. Тимохина - М.: Издательство Юрайт, 2014, - 336 с.

Нормативно-правовые документы:

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации (ЧАСТЬ ВТОРАЯ)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации;
3. Федеральный закон от 03.05.2012 N 47-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" и отдельные законодательные акты РФ";
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1"О защите прав потребителей»;
5. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
7. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
8. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 “Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями”.

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. Форма доступа: www.rha.ru
2. Туристический портал: Всё о туризме. Форма доступа: www.topturizm.ru

3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. Форма доступа:
www.russiatourism.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение программы дисциплины базируется на изучении общепрофессиональных дисциплин Организация туристской индустрии, Психология делового общения.

Реализация программы дисциплины предполагает итоговую (концентрированную) производственную практику. Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Владеть основами этических знаний. Знать этические принципы общения в гостиничном сервисе.	Верное определение и анализ этических знаний.	Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий.
		Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий.
Владеть этикой профессионального общения	Оперирование актуальными методами профессионального этикета и общения	Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий.
Уметь использовать в профессиональной деятельности вербальные и невербальные средства делового общения	Правильное определение и выбор методов вербального и невербального делового общения	Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
Анализировать межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях	Соблюдение технологии поведения сотрудника гостиницы в конфликтной ситуации	Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в

		ходе проведения учебной и производственной практик.
--	--	---

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - владение навыками эффективного общения с коллегами, руководством, потребителями – определение и выбор способа разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями: – проведение анализа ситуации по заданным критериям 	<p>Демонстрация навыков эффективного общения с коллегами, руководством, потребителями.</p> <hr/> <p>Выбор и применение методов профессионального этикета в области гостиничной деятельности</p>
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– владение механизмом целеполагания, планирования, организации, анализа, рефлексии, самооценки успешности собственной деятельности и коррекции ее результатов.	<p>Демонстрация стремления к профессионализму и личностному росту.</p> <p>Проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации</p>

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины
«Профессиональный (специализированный этикет)»
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки)

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональный (специализированный этикет)» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработана на основе ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована для подготовки студентов обучающихся на заочном отделении. В паспорте программы четко определены цели и задачи дисциплины-требования к результатам освоения дисциплины.

Содержание дисциплины соответствует принципу единства теоретического и практического обучения. Разделы дисциплины выделены дидактически целесообразно. Содержание теоретического и практического обучения соответствует современным требованиям в изучении современных систем документационного обеспечения.

Объем времени достаточен для освоения указанных знаний и умений. Примерная тематика самостоятельных работ определена дидактически целесообразно и соответствуют современным требованиям, предъявляемым к составлению и оформлению документов, а также организации работы с документами. Показатели и требования, сформулированные в программе, соответствуют требованиям ФГОС. Основные показатели оценки результата позволяют однозначно диагностировать уровень сформированности знаний и умений студентов. Наименование форм и методов контроля и оценки освоения знаний и умений однозначно описывает процедуру аттестации.

Перечисленное оборудование обеспечивает проведение всех видов практических работ, предусмотренных программой дисциплины. Перечень рекомендуемой литературы общедоступен и соответствует современным требованиям, нормативно-правовые документы общедоступны и актуальны. Содержание программы соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и может быть рекомендовано для образовательных учреждений среднего профессионального образования.

Рецензент:

Кустова Вера Викторовна, к. псих. н., доцент кафедры
«Философия и социально-гуманитарные науки» ФГБОУ ВО ИРГУПС

МП



(подпись)