



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**
специальность 43.02.11 – Гостиничный сервис
факультет туристского сервиса
форма обучения очная цикл дисциплин ПМ. 06 МДК 06.03

Всего учебных занятий в том числе: в том числе <i>аудиторных</i> из них: лекций практических <i>самостоятельная работа</i>	171 часов 114 часов 42 часов 72 часов 57 часов
Форма промежуточной аттестации зачет	6 семестр



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

Лист 2 из 26

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича
на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы

д.п.н., Г.С. Голошумова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры менеджмента и социально-экономических
дисциплин

Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой С.К.Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной 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.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по видам деятельности:

- бронирование гостиничных услуг;
- прием, размещение и выписка гостей;
- организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- продажи гостиничного продукта;
- управление персоналом;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- привычные трудовые коллективы.

область профессиональной деятельности менеджера по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис включает: организацию обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина относится к циклу общепрофессиональных дисциплин, профессиональному модулю ПМ.06 МДК06.03.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Ресторанный сервис и этикет», «Технология обслуживания в барах», «Культура питания народов мира», а также успешного прохождения производственной практики.



3.ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

Общекультурными:

ОК-6 - работать в коллективе и в команде, обеспечить ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;

Профессиональными:

ПК-5.5 - оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

В результате изучения дисциплины обучающийся 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;
- источники, причины, виды и способы;
- разрешения конфликтов

Уметь:

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

Иметь практический опыт в:

- в работе коллектива и команды, обеспечивать их сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- в оценке профессиональной компетентности работников различных служб гостиницы.



4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		6		
Аудиторные занятия (всего)	114	114		
в том числе:				
- лекции	42	42		
- практические и семинарские занятия	74	74		
Самостоятельная работа студентов - всего	57	57		
в том числе:				
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	20	20		
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	17	17		
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	20	20		
- работа с литературой, источниками сети Интернет	20	20		
Общая трудоемкость 171 час				
Вид промежуточной аттестации зачет		6		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
Раздел 1. «Основы профессиональной этики»		
1	Основы этических знаний.	Предмет и задачи этики. Основные этические понятия (категории). Происхождение морали и нравственная проблематика. История развития этических учений. Мораль как регулятор социального поведения. Историческое развитие нравственности. Сущность, структура и основные проблемы прикладной этики. Современные нравственные принципы, условности и нормы общения.
2	Этика профессионального общения	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. Этика межличностного общения руководителя. Повышение этического уровня организаций.



		<p>Этика труда в гостиничном сервисе. Психология гостеприимства. Этические основы презентации гостиничного сервиса. Качество и стиль обслуживания в гостиничном сервисе. Личностные качества гостиничных работников.</p>
3	<p>Вербальные и невербальные средства делового общения</p>	<p>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. Кинесические особенности невербального общения. Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Паралингвистические и экстралингвистические особенности невербального общения.</p>
<p>Раздел 2. «Этика и этикет в гостиничном бизнесе»</p>		
4	<p>Историческое развитие морально-этикетных норм.</p>	<p>Принципы и нормы современного этикета. Особенности этикета межличностного общения. Профессиональный этикет и его виды. Правила приветствия в деловой сфере. Представление и титулирование. Визитная карточка в деловой коммуникации. Назначение, функции и требования к оформлению визитной карточки в деловой жизни.</p> <p>Особенности деловой этики и этикета зарубежных стран. Правила международной вежливости. Всемирные кодексы поведения в бизнесе.</p> <p>Деловой этикет в международном общении</p>
5	<p>Правила и этикет деловых отношений</p>	<p>Правила вручения подарков. Сувениры и подарки в деловой сфере. Этика делового телефонного разговора. Стратегии письменных коммуникаций: деловое письмо. Искусство комплимента. Гостевой этикет и деловой протокол. Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Деловые приемы, их организация и проведение. Этика и этикет деловых переговоров. 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.</p>



6	Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях	<p>Этические аспекты взаимодействия в конфликтных ситуациях. Правила поведения с собеседниками различных психологических типов. Правила конструктивной критики. Борьба с манипулированием. Тактика защиты от некорректных собеседников. Этика разрешения конфликтов.</p> <p>Сущностные свойства и структура конфликта. Прогнозирование конфликта. Профилактика конфликтов. Предупреждение и предотвращение конфликта. 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>
---	--	---

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

№ п. п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
	Основы профессиональной этики	20	36	8		28	84
1	Основы этических знаний.	4	12	4		8	24
2	Этика профессионального общения	8	12			10	30
3	Вербальные и невербальные средства делового общения	8	12	4		10	30
	Этика и этикет в гостиничном	22	34	8	2	29	87



	бизнесе						
4	Историческое развитие морально-этикетных норм.	8				10	18
5	Правила и этикет деловых отношений	8	18	4		10	36
6	Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях	6	18	4	2	9	33
Общая трудоемкость (час)		42	74	16	2	57	171

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Основы этических знаний..	4	Круглый стол	Используется технология мозгового штурма, игрового моделирования профессиональной деятельности, принципы имитационного моделирования конкретных условий гостиничной деятельности, принципы коллективной деятельности, делового общения, технология ролевого взаимодействия.
Вербальные и невербальные средства делового общения	4	Деловые и ролевые игры	
Правила и этикет деловых отношений	4	Деловые и ролевые игры	
Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях	4	Деловые и ролевые игры	



7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена

7.2 Темы рефератов

1. Мораль как система нравственных требований.
2. Место и роль нравственного сознания в структуре форм общественного сознания.
3. Теория морали и этика бизнеса
4. Современный специалист как нравственная личность
5. Особенности профессиональной этики
6. Корпоративная этика и этикет
7. Повседневный этикет
8. Деловой этикет
9. Международный этикет
10. Дипломатический этикет
11. Общение как социально-психологическая проблема
12. Деловое общение, его виды и формы
13. Этика и этикет делового общения
14. Международные деловые отношения
15. Визитные карточки как средство делового общения
16. Подарки в деловом общении
17. Переписка как фактор делового общения
18. Роль приветствий в деловом общении
19. Фактор представлений собеседников, объема пространства и их общения.
20. Имидж делового человека
21. Элементы профессионального имиджа для мужчин
22. Элементы профессионального имиджа для женщин
23. Стилевые особенности одежды деловых людей Запада, российские традиции
24. Стилевые особенности одежды деловых людей Востока
25. Система жестов в структуре невербального общения
26. Жесты, мимика, походка делового человека
27. Деловой разговор как важный фактор вербального общения
28. Деловые приветствия и представления
29. Основы речевого этикета
30. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
31. Этико-психологический портрет делового человека
32. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
33. Единство служебной субординации и вежливости членов деловой команды
34. Конфликты и конфликтные ситуации.
35. Конфликты в деловом общении.
36. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
37. Особенности деловых переговоров.



- 38. Способы убеждения и аргументирования.
- 39. Особенности публичных выступлений.
- 40. Особенности проведения совещаний.

7.3. Контрольные работы, практикумы

Контрольная работа выполняется в форме контрольного тестирования. Примеры тестовых заданий:

Тема 1.

1. В переводе с латинского «мораль» означает:

- А) этикет
- Б) нрав, обычай
- В) поведение

2. Основная функция морали:

- А) регулятивная
- Б) познавательная
- В) исследовательская

4. Мораль пронизывает все сферы человеческой деятельности

- А) нет
- Б) да

5. Что отличает мораль от норм права, традиции и обычая:

- А) детализированные предписания действий
- Б) отсутствие индивидуальной свободы выбора
- В) наличие индивидуальной свободы выбора

6. Несоответствие моральным требованиям перед лицом других, страх перед порицанием извне – это:

- А) стыд
- Б) раскаяние
- В) покаяние

7. Особый морально-психологический механизм, который действует изнутри нашего «Я», проверяя выполнение морального долга:

- А) стыд
- Б) совесть
- В) покаяние

8. Основная функция совести:

- А) самоконтроль
- Б) контроль со стороны других
- В) познание окружающих

9. Осознание своего несоответствия заведомо аморальным требованиям – это:

- А) ложный стыд
- Б) стыд за другого
- В) стыд перед самим собой

Тема 2.

1. Общение - это



А) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности

Б) это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

В) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями

3. Выделяют следующие стороны общения:

А) интерактивная, эмпатийная, содержательная

Б) перцептивная, коммуникативная, интерактивная

В) информационная, перцептивная, эмпатийная

4. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:

А) значение

Б) понятие

В) интерпретация

5. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:

А) действиями

Б) информацией

В) знаками

6. Общение, осуществляемое с помощью жестов, мимики и пантомимики, называется:

А) невербальное

Б) словесное

В) вербальное

7. К невербальным элементам общения относятся:

А) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь

Б) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;

В) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика

8. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:

А) идентификация, эмпатия и рефлексия

Б) эмпатия, самооценка, интроспекция

В) идентификация, интроспекция, эмпатия

9. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это:

А) интроспекция

Б) рефлексия

В) эмпатия

10. Идентификация – это...

А) способность к постижению эмоционального состояния другого человека - в форме сопереживания

Б) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности

В) способом выражения самосознания личности

Г) способ понимания другого человека через уподобление себя ему

11. Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:

А) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение

Б) заражение, внушение, убеждение и подражание



- В) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия
12. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:
- А) фактор превосходства
Б) фактор привлекательности
В) все ответы верны
13. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:
- А) в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке отдельных качеств неизвестного человека
Б) в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека
В) в том, что чем более внешне привлекателен для нас знакомый человек, тем лучше он во всех отношениях .

Тема 4

1. Этикет – явление:

- А) историческое
Б) природное
В) социальное

2. Исторический период когда в России усиленно внедрялся западный этикет:

- А) 17 век
Б) 19 век
В) 15 в.

3. Обращение формальное – это обращение:

- А) без имени
Б) по имени 20
В) по имени отчеству

4. В переводе с французского «этикет»

- А) имидж
Б) ярлык, этикетка
В) мораль

5. Характерная черта современного этикета:

- А) демократичность
Б) жесткая дифференциация по социальным слоям
В) консерватизм

6. Что можно отнести к протокольным мероприятиям:

- А) беседа
Б) светский разговор
В) переговоры

7. Какой метод ведения переговоров можно отнести к более справедливому:

- А) принципиальный



- Б) позиционный
- В) межличностный

8. Результат деловых переговоров фиксируется:

- А) письменным договором
- Б) устным соглашением
- В) устным обещанием

9. Как называется одна из стадий переговоров

- А) стадия игнорирования
- Б) стадия уклонения
- В) стадия обсуждения

10. Отметьте две стороны правил этикета:

- А) Эгоистическая
- Б) морально-этическая
- В) эстетическая

Письменные контрольные задания могут даваться преподавателем в различном виде (задач, тестов и др.) как на аудиторных занятиях, так и для самостоятельной работы, всей группе или отдельным студентам для проверки освоения отдельных вопросов, разделов курса или дисциплины в целом. Содержание, цели, условия выполнения и критерии оценки домашних и аудиторных контрольных заданий формулируются преподавателем непосредственно при их выдаче. Основные контрольные задания по результатам освоения разделов дисциплины «Профессиональная этика и этикет» выполняются в форме тестирования.

Контрольные задания, составленные в виде тестов по всем темам курса, призваны определить уровень знаний по дисциплине «Этика и этикет», усвоенных студентами и обеспечивающих базовый пороговый уровень освоения компетенций и возможность успешно продвигаться на более высокие уровни.

Каждый студент выполняет свой вариант контрольной работы, включающий по одному вопросу из каждой темы. Номер варианта состоит из номеров вопросов, где первая цифра указывает на номер темы, а вторая – номер вопроса в теме. Например,

вариант № 1-4; 2-3; 3-5;

вариант № 4-8; 5-7; 6-2.

Номер своего индивидуального варианта контрольной работы студент получает во время занятия от преподавателя. В начале работы указывается номер группы, фамилия студента, дата выполнения работы, номер варианта.

Все вопросы задания переписывается полностью (переписываются все предложенные варианты ответов, а не только правильные) с указанием номера каждого вопроса. В зависимости от задания ответы располагаются в определенном порядке, нумеруются, либо правильные ответы (которых может быть от одного до трех) помечаются впереди (слева) знаком «+».

Оценка контрольной работы зависит от количества правильных ответов: 0-2 правильных ответа – неудовлетворительно; 3 правильных ответа – удовлетворительно; 4 правильных ответа – хорошо; 5 правильных ответов – отлично.



7.4 Подготовка к практическим занятиям

1. Накануне занятия студент должен подготовиться к обсуждению теоретических вопросов: изучить учебники и учебные пособия, конспекты, литературные и информационные источники.

2. Во время проведения практического занятия в форме дискуссии, студенты индивидуально, или в составе малой группы, получают темы для дискуссии, готовятся к дискуссии, формируют выводы.

3. Дискуссия проводится, с применением методов углубленного и фронтального опроса, сократической беседы, мозговой атаки и т.п.

4. По отдельным темам предусмотрены интерактивные занятия в форме деловой и ролевой игры.

5. Контроль проводится в форме тестирования.

Семинар № 1 , тема: Основы этических знаний.

Форма проведения семинара: интерактивные занятия – круглый стол

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме круглого стола, в ходе которого обсуждаются основные вопросы темы, проводится сравнительный анализ различных концепций, мнений студентов, рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика», сравнительный анализ основных концепций, истории развития этических учений, определение морали как регулятора социального поведения

На первом практическом занятии студентам предлагаются к выполнению в виде доклада (реферата) темы и правила выполнения и представления работы.

Предварительная подготовка студентов:

Подготовка круглого стола представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии (возможно, по договоренности преподавателем);

- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также Интернет-ресурсов);

разработать развернутый план-конспект обсуждения с указанием ориентировочного времени обсуждения, вопросов и вариантов-ответов.

Подготовить ответы на следующие вопросы:

Для чего человеку нужны знания об основных этических проблемах?

Дайте определение этики.

Как соотносятся мораль и нравственность?

Какова роль этики в системе знаний о морали?

Какова структура этического знания? Перечислите основные элементы и функции этики деловых отношений.

Перечислите и охарактеризуйте основные категории этики.

Дайте определения понятия этики деловых отношений.

В чем сущность деловой этики?

Какова роль этики бизнеса в развитии общества?

Составьте и объясните схему «Структура этического знания»

Покажите на конкретных примерах взаимосвязь морали и других сфер общественной



жизни.

Перечислите и охарактеризуйте этические принципы в бизнесе. Расположите их по степени возрастания их важности

Подготовьте сообщение о культурно-этических российских традициях.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
2. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
3. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).
4. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
5. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012
6. Интернет ресурсы

Семинар № 2 , тема: Этика профессионального общения.

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика делового общения», анализ видов делового общения, принципов построения межличностного общения и профессиональных отношений. Определение этических норм в деятельности организаций и этика деятельности руководителя

На практическом занятии студенты выступают с рефератами по проблемам этических норм делового общения в процессе профессиональной деятельности.

Предварительная подготовка студентов: подготовить ответы на следующие вопросы

1. Охарактеризуйте основные стили руководства.
2. Как определить степень этичности психологических установок руководителя?
3. Каковы этические аспекты подготовки и принятия управленческих решений?
4. В чем состоит проблема манипулирования?
5. Предложите меры для повышения этического уровня руководства и сотрудников.
6. Подготовьтесь к обсуждению проблемы «Вы – молодой руководитель».
7. Обсудите проблему манипулирования и как ей противостоять. Выпишите приемы манипулирования и приемы противостояния им.
8. Составьте этический кодекс для одного из типов корпоративной культуры.
9. Приведите примеры основных корпоративных этических проблем (из СМИ, опыта работы и т.п.)
10. Обсудите и перечислите основные этические нарушения в процессе функционирования организации.
11. Обсудите способы повышения этического уровня организации и формирования цивилизованной этики: этические нормативы, кодексы, «карты этики», комитеты этики, проведении ревизии граждан по этическим вопросам, этическая экспертиза, изменения в организационной структуре, обучение этичному поведению. Какой из них вам кажется наиболее действенным? Аргументируйте.

Подготовить презентацию по данным темам:

1. Этические обязанности руководителя
2. Этические обязанности подчиненных
3. Этика выгодных связей.
4. Основные направления в стиле руководства.



5. Стадии развития коллектива работников и этика
6. Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении
7. Социальные функции профессиональной этики.
8. Профессиональная этика в сфере гостиничного дела.
9. Типология корпоративных культур.
10. Культура компании, занятой в сфере гостиничного дела.
11. Особенности профессиональной этики
12. Корпоративная этика.
13. Этика международных отношений.
14. Общение как социально-нравственная проблема
15. Деловое общение, его виды и формы
16. Этика и этикет делового общения
17. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
18. Этико-психологический портрет делового человека
19. Этика служебной субординации и вежливости членов деловой команды
20. Характеристика конфликтов между личностью и группой на предприятиях
21. Этические модели поведения личности в конфликтной ситуации
22. Этика деловых переговоров.
23. Этические нормы проведения совещаний.
24. Использование современных информационных технологий
25. в этике делового общения.
26. Этика прибыли.
27. Этика социальной ответственности в профессиональной деятельности.

Рекомендуемая литература и источники:

- 1.Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
- 2.Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
- 3.Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).
- 4.Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
- 5.Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма.- Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012
6. Интернет ресурсы

Семинар № 3 , тема: Вербальные и невербальные средства делового общения».

Форма проведения семинара: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра)

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме коллоквиума и ситуационного задания (ролевой игры). Закрепление знаний об особенностях этики и этикета вербальных и невербальных форм общения.

При проведении занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: «взаимодействие и сотрудничество», предполагающий обязательную организацию совместной деятельности студентов, которая, в свою очередь, означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад; в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности.

Вопросы, выносимые на обсуждение на интерактивном занятии:

1. В чем заключаются основные отличия невербального общения от вербального?



2. Дайте общую характеристику проксемики. Какие зоны общения выделяет Холл?
3. Выделите факторы, действующие на размеры интимной и личной зон у человека.
4. Раскройте понятие кинесики.
5. Каким образом экстралингвистика и паралингвистика влияют на восприятие речи окружающими людьми?
6. Отметьте роль такесики в развитии личности и в межличностном общении.

Вопросы для предварительной подготовки по теме:

1. Назовите функции невербальных коммуникаций.
2. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
3. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
4. Раскройте сущность невербального общения.
5. Приведите классификацию невербальных средств общения.
6. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
7. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
8. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
9. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
10. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
11. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
12. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
13. Что такое деловая риторика?
14. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
15. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты — риторический инструментарий, применяемый в риторике.
16. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
17. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
18. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
19. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
20. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
21. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
22. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
23. В чем состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
24. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
25. Каковы принципы делового характера дискуссии?



26. Что такое нерефлексивное и рефлексивное слушание? Каковы возможные формы их реализации?
27. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
28. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?

Рекомендуемая литература и источники:

1. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
2. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
3. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).
4. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
5. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012
6. Кузнецов И. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вуза. – М.: Юнити-Дана, 2012.
7. Интернет ресурсы

Семинар № 4 , тема: Правила и этикет деловых отношений .

Форма проведения семинара: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра)

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме ситуационного задания (ролевой игры). Выявление сущностной характеристики понятия «Этикет деловых отношений». Определение значения и необходимости изучения этикета деловых отношений в современной профессиональной деятельности. Анализ деловой этики и этикета зарубежных стран. Роль и значение приветствий. Основы этикета деловых приемов, организация и проведение. Правила вручения подарков. Анализ правил подготовки и проведения деловой беседы, собеседования, служебных совещаний. Правила подготовки публичного выступления. Рассмотрение этикета как необходимого компонента речевой деятельности, специфики речевого поведения, этикета телефонного общения. Выявление сущности и основных характеристики имиджа делового человека. Определение значения визитных карточек. Анализ требований к внешнему облику делового человека, выбору аксессуаров.

Вопросы для подготовки к интерактивным занятиям:

1. Этика делового телефонного разговора.
2. Одежда и внешний вид делового мужчины и деловой женщины.
3. Сувениры и подарки в деловой сфере.
4. Особенности международного делового этикета в Китае (Англии, Америке, Германии, Японии).
5. Этикет в межличностном общении
6. Общечеловеческий и социальный аспекты этикета
7. Этикет проведения праздников
8. Этикет в гендерном общении
9. Существуют ли нормы этикета, одинаковые в любой культуре?
10. Каковы аспекты практического применения норм этикета?
11. Назовите и охарактеризуйте виды этикета.
12. Обсудите проблему этикета в бизнесе и обществе.
13. Подготовиться к ролевой игре «Этикет межличностного общения»
14. Обсудите нравственные принципы этикета



15. Сформулируйте основные требования этикета
16. В чем заключается взаимосвязь и отличия между этикой и этикетом?
17. Перечислите основные рекомендации и главные требования делового этикета.
18. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых контактов?
19. Какие общие требования предъявляются к внешнему виду человека?
20. Каковы особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины?
21. Какие ошибки допускают люди, формируя свой деловой облик?
22. Каковы этические требования к проведению коллективных мероприятий?
23. Какие виды деловых приемов вы знаете?
24. Какова роль комплиментов в деловом общении?
25. Какова роль и значение подарков в деловом общении?

Рекомендуемая литература и источники:

- 1.Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.
- 2.Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.
- 3.Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).
- 4.Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
- 5.Руденко А.М., Довгалёва М,А. Психология социально-культурного сервиса и туризма.- Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012
6. Кузнецов И. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вуза. – М.: Юнита-Дана, 2012.
7. Интернет ресурсы

Семинар № 5, тема: Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях
Форма проведения семинара: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра)

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме ситуационного задания (ролевой игры). Ознакомление студентов с этикой решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций, со спецификой межличностных конфликтов в коллективе и технологией управления ими.

Интерактивное занятие проводится в форме деловой и ролевой игры. Предлагается использование принципа интерактивного обучения: «взаимодействие и сотрудничество», предполагающий обязательную организацию совместной деятельности студентов, которая, в свою очередь, означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад; в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами разрешения конфликтных ситуаций на основе этических знаний.

Вопросы, выносимые на обсуждение на занятии:

1. Раскройте сущность понятия конфликт.
2. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации.
3. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
4. Дайте определение межличностному конфликту. Какие виды конфликтов Вы еще можете привести?
5. Выявите особенности предотвращения случайных и закономерных конфликтов.



6. Приведите методы и техники предотвращения развития конфликтных ситуаций.
7. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Вопросы для предварительной подготовки по теме:

1. Теории конфликта в зарубежной науке.
2. Теории конфликта в отечественной науке.
3. История развития конфликтологии как научной дисциплины
4. Личностные конфликты.
5. Межличностные конфликты.
6. Межгрупповые конфликты.
7. Межнациональные конфликты в России.
8. Межнациональные конфликты в зарубежных странах.
9. Роль невербальной стороны общения в предупреждении межличностных конфликтов.
10. Барьеры коммуникации в конфликте и пути их преодоления.
11. Феномен «двойной этики» в ситуации конфликта.
12. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликтных ситуаций.
13. Влияние конфликтных ситуаций на развитие личностной рефлексии.
14. Влияние самооценки человека на поведение в конфликтных ситуациях.
15. Разрешение конфликта в групповых дискуссиях.
16. Обеспечение успешного переговорного процесса в конфликтных ситуациях
17. Манипуляция в межличностном общении и этические нормы общества.
18. Роль эмоций человека в процессе возникновения конфликтных ситуаций.
19. Характеристика успешных лидеров и их способы преодоления конфликтных ситуаций.
20. Влияние возрастных стереотипов в различных культурах на возникновение межличностных конфликтов.
21. Роль предубеждения в развитии конфликта.
22. Возникновение и развитие производственных конфликтов.
23. Агрессия как конфликтогенный фактор.
24. Феномен «конфликтной личности» в организации.
25. Внутриличностные конфликты: специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
26. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
27. Роль руководителя в урегулировании конфликтов.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.
2. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. – Электронный учебник. – 799 с.
3. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник. – М.: Инфра-М, 2010. – 368 с. – (высшее образование).



8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

7.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение

а) нормативно-правовые акты:

1. Приказ Минобрнауки РФ от 07.05.2014 г. № 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 №32876).

2. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.

б) основная литература:

1. Босрок М.М. Путеводитель по обычаям и этикету. Южная Америка. – М.: АСТ: Астрель, 2012

в) дополнительная литература:

1. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.

2. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. – Электронный учебник. – 799 с.

3. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник. – М.: Инфра-М, 2010. – 368 с. – (высшее образование).

4. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.

1. Никитич Л.А. Этика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 392 с.

2. Мартова Т.В. Этика деловых отношений: учебное пособие / Т.В. Мартова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 252, [2] с. – (высшее образование).

3. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.

4. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012

5. Кузнецов И. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вуза. – М.: Юнити-Дана, 2012.

с) ресурсы сети «Интернет»:

1. Библиотека Гарвардского университета (США) [Электронный ресурс] – URL: <http://library.harvard.edu>.

2. Библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова (Россия) [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.nbmgu.ru>.

3. Библиотека Санкт-Петербургского государственного университета (Россия) [Электронный ресурс] – URL: <http://www.library.spbu.ru>.

4. Гуманитарный Интернет-университет [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.vusnet.ru>.

5. Электронный каталог Российской государственной библиотеки. – URL: <http://www.rsl.ru>.



d) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

Общие рекомендации

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение практических работ

На первом занятии получите у преподавателя график выполнения практических работ на текущий семестр. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед выполнением практических работ изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с руководством по соответствующей работе и подготовьте протокол проведения работы, в который занесите название и цели работы.

Оформление отчетов должно производиться непосредственно после окончания работы при наличии свободного времени или дома. В методических указаниях к практическим работам указано, что должен содержать отчет.

Для подготовки к защите отчета следует подготовить ответы на вопросы, приводимые в методических указаниях к каждой работе.

Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студентов - это самостоятельно планируемая и выполняемая студентом работа, осуществляемая в соответствии с целями и задачами курса при методическом руководстве преподавателя.

Самостоятельная работа студентов способствует:

- овладению, закреплению, углублению и расширению знаний;
- выработке навыков самообучения;
- формированию интереса к познавательной деятельности, и овладению ее приемами и методами;
- осуществлению самоконтроля над полученными знаниями и навыками;
- овладению навыков самостоятельной работы в учебной, научной и профессиональной деятельности.

Формы самостоятельной работы

1. Составление блок-схем по теме дисциплины к практическому занятию.
2. Составление глоссария по теме к практическому занятию.
3. Подготовка к экспресс-опросу по основным понятиям предшествующей лекции.
4. Подготовка к ответу на проблемные вопросы, обозначенные на лекции.
5. Самоконтроль знаний и навыков на основе контрольных вопросов и тестовых заданий по темам курса.



6. Подготовка к устному опросу и тестированию по теме дисциплины на практическом занятии.
7. Подготовка к реферату, написание реферата, доклад по реферату, участие в обсуждении рефератов.
8. Подготовка, написание и защита контрольных работ (заочное форма).
9. Изучение первоисточников по теме.
10. Подготовка к итоговому устному опросу и тестированию.

Последовательность самостоятельной работы при изучении тем курса

1. Изучение темы по лекциям.
2. Изучение и конспектирование предложенных источников.
3. Выполнение индивидуальных и коллективных заданий к лекционным и практическим занятиям.
4. Выполнение иных, обозначенных выше заданий (изучение первоисточников, составление антропологических портретов, подготовка рефератов).
5. Консультации с преподавателем.
6. Подготовка и отработка пропущенных тем.

8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) перечень оборудования: лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, экраном, программным пакетом Microsoft Office Professional; помещение для проведения семинарских занятий, оборудованное учебной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющее выход в сеть Интернет.

б) учебно-методические материалы, средства обучения: комплекты контрольно-оценочных средств.

в) перечень информационных технологий пакет Microsoft Office Professional, в т.ч. Microsoft Word, Microsoft Power Point, Информационно-правовая система Гарант.

9.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫЙ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

9.1.Перечень вопросов к зачету

1. Этика – учение о морали и нравственности.
2. Происхождение морали и нравственная проблематика.
3. Роль этики в межличностном взаимодействии.
4. Этика и культура общения в конфуцианстве.
5. Этика и культура межличностного общения в буддизме и иудаизме.
6. Этика и культура межличностного общения в рамках христианства и мусульманства.
7. Ведущие тенденции развития российской деловой культуры.
8. Объективные и субъективные факторы, тормозящие развитие российской деловой культуры.
9. Социально-психологический и морально-этический портрет современного идеального



делового человека.

- 10.Общепринятые манеры поведения в межличностных взаимодействиях.
- 11.Внешний вид сотрудника как профессиональный инструмент повышения качества услуг в гостиничном бизнесе.
- 12.Общие принципы построения межличностных взаимодействий и деловых отношений.
- 13.Социально-психологические закономерности в межличностном общении.
- 14.Рабочий этикет. Правила вручения подарков.
- 15.Этические нормы в деятельности организаций.
- 16.Этика межличностного общения руководителя.
- 17.Правила международной вежливости.
- 18.Всемирные кодексы поведения в бизнесе.
- 19.Особенности национальных стилей ведения переговоров.
- 20.Этика труда в гостиничном сервисе.
- 21.Этические основы презентации в гостиничном сервисе.
- 22.Нравственные требования к коммуникативной культуре в гостиничном сервисе.
- 23.Личностные качества сотрудников гостиниц.
- 24.Основные этические требования к деловому разговору в сфере гостиничного сервиса.
- 25.Этика ведения деловых совещаний.
- 26.Культура делового письма. Работа с корреспонденцией для проживающих.
- 27.Этикет приемов. Искусство комплимента.
- 28.Телефонный этикет в гостиничном сервисе.
- 29.Этические аспекты ведения переговоров и дискуссий (техника слушания, создание благоприятного психологического климата, правила убеждения).
- 30.Этические аспекты ведения переговоров и дискуссий (правила постановки вопросов, аргументирования, опровержение доводов оппонента).
- 31.Позволительные и непозволительные уловки при ведении дискуссий.
- 32.Этические аспекты взаимодействия в конфликтных ситуациях. Правила конструктивной критики.
- 33.Этика разрешения конфликтных ситуаций.

9.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
75-89	4	хорошо
60-74	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно



– 9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, обеспечить ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями</p>	<p>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; Уметь: -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>Иметь практический опыт в: в работе коллектива и команды, обеспечивать их сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</p>	<p>Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
<p>ПК-5.5 Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы</p>	<p>Знать: -взаимосвязь общения и деятельности; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов Уметь: -применять техники и приемы эффективного;</p>	<p>Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

Лист 26 из 26

	<p>-общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; Иметь практический опыт в: в оценке профессиональной компетентности работников различных служб гостиницы.</p>	
--	--	--