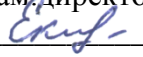



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УиВР
 Екимова В.В.
«31» августа 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе
 Леонова Е.В.
«31» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

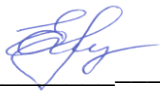
Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Квалификация (степень) выпускника Бакалавр
Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»
Форма обучения ОФО, ЗФО
Выпускающая кафедра Социально-культурного сервиса и туризма
Кафедра-разработчик рабочей программы Социально-культурного сервиса и туризма
Год набора 2022

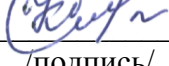
Семестр/курс	Трудоемкость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат. занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	РГР (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)/(контроль, час)
ОФО								
1/1	108/3	18	18		45			Экзамен (24,7)
Итого	108/3	18	18		45			Экзамен (24,7)
ЗФО								
1/1	108/3	4	4		91			Экзамен (6,7)
Итого	108/3	4	4		91			Экзамен (6,7)

Анапа 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства

Рабочую программу составил: Оргина Е.В., к.э.н., доцент кафедры СКСиТ 

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

заведующий кафедрой  / Стародуб К.А./
/подпись/ /Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой  /Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления УГСН 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 23 г.

Председатель УМСН  /подпись/ Екимова В.В.
/Ф.И.О./

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой _____

подпись

Стародуб К.А.

ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	16
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине.....	17
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	19
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	19
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине.....	20
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	21
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	21
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	22
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	23

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства» формирование у обучающихся знания основных норм и правил делового этикета; основных критериев оценки поведения людей; понимание логики становления и развития этикетных норм; места этикета в становлении общей профессиональной культуры специалиста сферы гостеприимства.

Задачи дисциплины:

- приобретение знаний о правилах этикета; умение анализировать закономерности норм этикета, сопоставлять факты
- этикетного поведения;
- организовывать и проводить совещания, собеседования, приемы,
- правильно выбирать модель проведения переговоров; навыки
- анализа специфики стиля конкретного делового партнера (стиль речи, стиль одежды), работы со специальной литературой.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Общепрофессиональные компетенции	
ПК-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Б1.В.04 Организация питания в гостиничных комплексах Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.08 Организация гостиничного дела Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела Б2.В.02(П) Сервисная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-2.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции		
ПК-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПК-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	<p>Знать: Принципы организации и процессы обслуживания на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений</p> <p>Уметь: Организовывать процессы обслуживания на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений</p> <p>Владеть: навыками организации процессов обслуживания на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений</p>
	ПК-2.2. Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	<p>Знать: методы разработки внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>Уметь: Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>Владеть: навыками и методами разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p>

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПК-2.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	<p>Знать: методы обеспечения контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p> <p>Уметь: Обеспечивать контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p> <p>Владеть: методами обеспечения контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p>

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Количество часов по учебному плану (очная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Всего часов – 108, из них: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 45 часов, контроль – 24,7 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО				
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	9	2	2		5
2	Компоненты деловой этики.	9	2	2		5

3	Закономерности межличностных отношений.	9	2	2		5
4	Эффективность деловых коммуникаций	9	2	2		5
5	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	9	2	2		5
6	Виды деловых совещаний.	9	2	2		5
7	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	9	2	2		5
8	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	9	2	2		5
9	Система регулирования делового этикета в организации.	9	2	2		5
	ВСЕГО:	81	18	18		45
	Консультация	2				
	Экзамен	24,7				
	Контроль	0,3				
ИТОГО:		108				

**Количество часов по учебному плану
(заочная форма обучения)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Всего часов – 108, из них: лекции – 4 часов, практические занятия – 4 часа, самостоятельная работа – 91 час, контроль – 6,7.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО				
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	11	2	2		7
2.	Компоненты деловой этики.	11	2	2		7
3.	Закономерности межличностных отношений.	11				11
4.	Эффективность деловых коммуникаций	11				11
5.	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	11				11
6.	Виды деловых совещаний.	11				11
7.	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	11				11

8.	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	11				11
9.	Система регулирования делового этикета в организации.	11				11
	ВСЕГО:	99				91
	Консультация	2				
	Экзамен	0,3				
	Контроль	6,7				
ИТОГО:		108				

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	Понятие «деловая этика». Предмет и задачи деловой этики. Этапы становления деловой этики. Уровни деятельности деловой этики: мировой уровень (гипернормы), макроуровень (в масштабе отрасли или национальной экономики); микроуровень (в масштабе отдельной фирмы и ее клиентов).
2.	Компоненты деловой этики.	Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.
3.	Закономерности межличностных отношений.	Закономерности межличностных отношений. Личные и трудовые права сотрудника. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Управленческая этика. Коммерческая этика. Задачи коммерческой этики.
4.	Эффективность деловых коммуникаций	Этика деловых отношений. Этика делового общения. Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации
5.	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	Алгоритм (этапы) организации деловой беседы. Процесс проведения деловой беседы. Деловые переговоры. Характеристика стадий и этапов деловых переговоров. Стадия подготовки переговоров. Организация публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Структура и технология выступления. Начало выступления (задача: произвести впечатление на аудиторию). Основная часть (задача: сохранить интерес аудитории к теме выступления). Заключительная часть (задача: довести до аудитории резюме выступления).
6.	Виды деловых совещаний.	Инструктивное совещание. Оперативное (диспетчерское) совещание. Проблемное (стратегическое) совещание. Научно-техническое совещание. Состав участников совещания и их формирование. Повестка дня совещания. Технология проведения делового совещания. Рекомендации по регламенту делового совещания. Эффективность

		телефонных переговоров. Основные правила телефонного этикета. Краткие рекомендации по телефонным переговорам. Правила пользования мобильной связью
7.	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	Социально ответственная стратегия организаций. Принципы эффективной политики социальной ответственности. Аморальное поведение работодателя. Подходы к пониманию проблем социальной ответственности бизнеса: традиционный (Милтон Фридмен); этический подход (Питер Друкер); социально-этичный (утвердительный подход) – (Курт Левин, Эдгар Шайн).
8.	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации: Уровень экономической ответственности; Уровень правовой ответственности; Уровень этической ответственности; Уровень социальной ответственности. Позиция релятивизма. Методика – stakeholderanalysis, системного рассмотрения вовлеченности групп заинтересованных лиц.
9.	Система регулирования делового этикета в организации.	Понятие этического уровня организации. Содержание этического кодекса организации. Разработка карты этики. Социальные ревизии. Обучение этическому поведению руководителей и рядовых сотрудников. Этическая экспертиза. Этическое консультирование

4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	Понятие «деловая этика». Предмет и задачи деловой этики. Этапы становления деловой этики. Уровни деятельности деловой этики: мировой уровень (гипернормы), макроуровень (в масштабе отрасли или национальной экономики); микроуровень (в масштабе отдельной фирмы и ее клиентов).
2.	Компоненты деловой этики.	Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.

4.1.2 Практические занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	Понятие «деловая этика». Предмет и задачи деловой этики. Этапы становления деловой этики. Уровни деятельности деловой этики: мировой уровень (гипернормы), макроуровень (в масштабе отрасли или национальной экономики); микроуровень (в масштабе отдельной фирмы и ее клиентов).
2.	Компоненты деловой этики.	Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.

3.	Закономерности межличностных отношений.	Закономерности межличностных отношений. Личные и трудовые права сотрудника. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Управленческая этика. Коммерческая этика. Задачи коммерческой этики.
4.	Эффективность деловых коммуникаций	Этика деловых отношений. Этика делового общения. Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации
5.	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	Алгоритм (этапы) организации деловой беседы. Процесс проведения деловой беседы. Деловые переговоры. Характеристика стадий и этапов деловых переговоров. Стадия подготовки переговоров. Организация публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Структура и технология выступления. Начало выступления (задача: произвести впечатление на аудиторию). Основная часть (задача: сохранить интерес аудитории к теме выступления). Заключительная часть (задача: довести до аудитории резюме выступления).
6.	Виды деловых совещаний.	Инструктивное совещание. Оперативное (диспетчерское) совещание. Проблемное (стратегическое) совещание. Научно-техническое совещание. Состав участников совещания и их формирование. Повестка дня совещания. Технология проведения делового совещания. Рекомендации по регламенту делового совещания. Эффективность телефонных переговоров. Основные правила телефонного этикета. Краткие рекомендации по телефонным переговорам. Правила пользования мобильной связью
7.	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	Социально ответственная стратегия организаций. Принципы эффективной политики социальной ответственности. Аморальное поведение работодателя. Подходы к пониманию проблем социальной ответственности бизнеса: традиционный (Милтон Фридмен); этический подход (Питер Друкер); социально-этичный (утвердительный подход) – (Курт Левин, Эдгар Шайн).
8.	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации: Уровень экономической ответственности; Уровень правовой ответственности; Уровень этической ответственности; Уровень социальной ответственности. Позиция релятивизма. Методика – stakeholder analysis, системного рассмотрения вовлеченности групп заинтересованных лиц.
9.	Система регулирования делового этикета в организации.	Понятие этического уровня организации. Содержание этического кодекса организации. Разработка карты этики. Социальные ревизии. Обучение этичному поведению руководителей и рядовых сотрудников. Этическая экспертиза. Этическое консультирование

4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	Понятие «деловая этика». Предмет и задачи деловой этики. Этапы становления деловой этики. Уровни деятельности деловой этики: мировой уровень (гипернормы), макроуровень (в масштабе отрасли или национальной

		экономики); микроуровень (в масштабе отдельной фирмы и ее клиентов).
2	Компоненты деловой этики.	Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.

4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

4.1.4 Самостоятельная работа студента (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
2	Компоненты деловой этики.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
3	Закономерности межличностных отношений.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
4	Эффективность деловых коммуникаций	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.

5	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6	Виды деловых совещаний.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
7	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
8	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
9	Система регулирования делового этикета в организации.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.

4.1.4 Самостоятельная работа студентов (заочная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Предмет и задачи деловой этики в индустрии	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает:

	гостеприимства	чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
2	Компоненты деловой этики.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
3	Закономерности межличностных отношений.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
4	Эффективность деловых коммуникаций	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
5	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6	Виды деловых совещаний.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы,

		<p>периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</p> <p>– подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</p>
7	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <p>– проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</p> <p>– подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</p>
8	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <p>– проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</p> <p>– подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</p>
9	Система регулирования делового этикета в организации.	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <p>– проработка теоретического материала: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</p> <p>подготовка к практическим занятиям: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</p>

4.1.5 Интерактивные формы занятий

В рамках дисциплины «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства» предусматривается использование в учебном процессе таких активных и интерактивных форм проведения занятий, как деловые и ситуационно-ролевые игры, разбор конкретных ситуаций в сфере туризма и сервиса, внеаудиторную работу студентов.

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на очной форме обучения составляет 18 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия
Практические занятия	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	Семинар-диспут

Практические занятия	Компоненты деловой этики.	Семинар-диспут
Практические занятия	Закономерности межличностных отношений.	Решение кейса
Практические занятия	Эффективность деловых коммуникаций	Деловая игра
Практические занятия	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	Решение кейса
Практические занятия	Виды деловых совещаний.	Деловая игра
Практические занятия	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	Деловая игра
Практические занятия	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	Деловая игра
Практические занятия	Система регулирования делового этикета в организации.	Деловая игра

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на заочной форме обучения составляет 6 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия
Лекция	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	Лекция-визуализация
Практические занятия	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	Семинар-диспут
Практические занятия	Компоненты деловой этики.	Семинар-диспут

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. – Текст : непосредственный.
2. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения 25.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Ермакова, Е. Е. Коммуникативные технологии в туризме : учебное пособие / Е. Е. Ермакова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 404 с. : ил. – ISBN 978-5-400-01170-2. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572268>(дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / Е.И. Кривокопа.–М.: Инфра-М, 2013.— 190 с.— (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : непосредственный.
5. Лихолетов, В. В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / В. В. Лихолетов ; под редакцией В. К. Головати. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167

с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95263.html> (дата обращения 25.08.2022)). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. Кусков А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. – Москва : Дашков и К, 2009. – 327 с. : табл. – ISBN 978-5-91131-883-3. – Текст : непосредственный.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№ п/п	Наименование СПБД
1	ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znanium.com , (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);
2	ЭБС «IPR-books» - http://www.iprbookshop.ru
3	Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).
	Наименование ИИС
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - www.consultant.ru ;
2	Справочная правовая система «Гарант» - www.garant.ru ;

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (изм. от 14.03.2020 № 1-ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Трудовой кодекс Российской Федерации (принят Государственной Думой 21 декабря 2001, одобрен советом Федерации 26 декабря 2001) от 30.12.2001 N 197-ФЗ (редакция от 30.04.2021) (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.05.2021) [Электронный ресурс] (http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)

3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

4. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" [Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

5. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	www.amr.ru (портал «Ассоциация менеджеров»)
2	http://www.bcp.ru (сайт журнала «Управление непрерывностью бизнеса в России»)
3	http://www.businessdecision.ru (портал «Business & Decision»)
4	http://www.ecsocman.edu.ru (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)
5	www.executive.ru (портал «Сообщество профессионалов и менеджеров»)
6	http://www.iqlib.ru Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
7	http://www.mckinsey.com/russianquarterly (сайт журнала «Вестник McKinsey»)
8	http://www.mckinseyquarterly.com (сайтжурнала «The McKinsey Quarterly»)
9	http://www.quality.eur.ru (сайт журнала «Менеджмент качества и ISO 9000»)
10	http://www.strategy-business.com (сайтжурнала «Strategy & Business»)
11	www.sprb.amr.ru (портал «Социальные программы российского бизнеса»)

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

1. Понятие, сущность и принципы профессиональной этики.
2. Этика сферы предпринимательства.
3. Специфика общения в профессиональной деятельности работника сферы обслуживания.
4. Этика партнерских отношений в индустрии гостеприимства
5. Понятие, сущность, принципы делового этикета.
6. Функции этикета.
7. История мирового этикета.
8. Требования современного этикета.
9. Этикетные нормы и принципы делового общения.
10. Служебный этикет.
11. Технологии и психология делового общения.
12. Вербальные и невербальные формы делового общения.
13. Этикетная атрибутика.
14. Культура одежды делового человека.
15. Этикетные нормы критики и комплимента.
16. Этикетные формы поведения на официальных встречах и приемах.
17. Этикет руководителя.
18. Соблюдение норм служебной субординации и требований культуры деловых взаимоотношений.
19. Национальные особенности делового общения.

20. Этикетные нормы делового общения отдельных стран.
21. Современный речевой этикет.
22. Правила приветствия, представления и титулирования в деловой сфере.
23. Визитная карточка.
24. Рабочее место и служебное помещение.
25. Ведение переговоров в сфере индустрии гостеприимства
26. Этикет как внешнее проявление нравственной культуры.
27. Подарки и сувениры в сфере деловых отношений.
28. Корпоративная культура.
29. Нравственные аспекты самосознания личности.
30. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

При подготовке к экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме,

выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии нижеперечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и

ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Dr. Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1
4	Программа ЕхаHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
Б1.В.11 Основы делового этикета
в индустрии гостеприимства**

Шифр и направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Квалификация (степень) выпускника	<u>Бакалавр</u>
Профиль подготовки бакалавра	<u>«Гостиничная деятельность»</u>

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства

наименование дисциплины по учебному плану

Дисциплина обязательной части учебного плана

статус дисциплины

Очная, заочная

форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	формирование у обучающихся знания основных норм и правил делового этикета; основных критериев оценки поведения людей; понимание логики становления и развития этикетных норм; места этикета в становлении общей профессиональной культуры специалиста сферы гостеприимства.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства 2. Компоненты деловой этики. 3. Закономерности межличностных отношений. 4. Эффективность деловых коммуникаций 5. Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры». 6. Виды деловых совещаний. 7. Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства 8. Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации 9. Система регулирования делового этикета в организации.
Формируемые компетенции (коды)	ПК- 2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПК-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений
	ПК-2.2. Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса

	ПК-2.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Б1.В.04 Организация питания в гостиничных комплексах Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.08 Организация гостиничного дела Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела Б2.В.02(П) Сервисная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	экзамен