


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 УРиКО
 В.В. Екимова
« 31 » 08 2020 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 СКС и Т

Семестр/ курс	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион занятий, (час)	Практич занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	РГР (час)	Форма промежут.контроля (экз/зачет)
ОФО								
1/1	108/3	18	18		36			Экзамен (36)
Итого	108/3	18	18		36			Экзамен (36)
ЗФО								
1/1	108/3	4	4		91			Экзамен (9)
Итого	108/3	4	4		91			Экзамен (9)

Анапа 2020 г.

Рабочая программа по дисциплине «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:



_____ Оргина Е.В., к.э.н., доцент

_____ Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам. директора ГК «Альбатрос»
(внешний эксперт)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 г.

Заведующий кафедрой _____ /Стародуб К.А. /
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 г.

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

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВОЗ ++	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	20
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	20
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	20
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	25
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	26
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	27
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	29

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 ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++

Дисциплина Б1.В.11 «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Межпредметные связи дисциплины показаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
Сервис	ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Нет, так как дисциплина начинается формирование 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

			<p> 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.06.02 Имиджелогия Б1.В.ДВ.08.01 Организация барного дела Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела Б2.В.02(П) Сервисная практика Б3.О.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.0.02(Д) Защита ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты </p>
--	--	--	--

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
Сервис	ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПКУВ-2.1. Способен организовать процесс обслуживания 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>
		ПКУВ-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>
		ПКУВ-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 – 36 часов, контроль – 36 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	8	2	2		4	
2.	Компоненты деловой этики.	8	2	2		4	
3.	Закономерности межличностных отношений.	8	2	2		4	
4.	Эффективность деловых коммуникаций	8	2	2		4	
5.	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	8	2	2		4	
6.	Виды деловых совещаний.	8	2	2		4	
7.	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	8	2	2		4	
8.	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	8	2	2		4	
9.	Система регулирования делового этикета в организации.	8	2	2		4	
	Консультация	2					2
	Катт (Экзамен)	0,3					0,3
	Контроль	33,7					33,7
	Всего:	108	18	18	-	36	36
	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 часов, контроль – 9 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ЗФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	25	1	1		23	
2.	Компоненты деловой этики.	25	1	1		23	
3.	Закономерности межличностных отношений.	25	1	1		23	
4.	Эффективность деловых коммуникаций	24	1	1		22	
	Контроль	9					9
	ВСЕГО:	108	4	4		91	9
	ИТОГО:	108					

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	2	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).	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2.	Компоненты деловой этики.	2	Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.	ПКУВ-2	
3.	Закономерности межличностных отношений.	2	Закономерности межличностных отношений. Личные и трудовые права сотрудника. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Управленческая этика. Коммерческая этика. Задачи коммерческой этики.	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4.	Эффективность деловых коммуникаций	2	Этика деловых отношений. Этика делового общения. Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
5.	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	2	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).	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
6.	Виды деловых совещаний.	2	Инструктивное совещание. Оперативное (диспетчерское) совещание. Проблемное (стратегическое) совещание. Научно-	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

			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	2	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).	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
8.	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	2	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.	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
9.	Система регулирования делового этикета в организации.	2	Понятие этического уровня организации. Содержание этического кодекса организации. Разработка карты этики. Социальные ревизии. Обучение этичному поведению руководителей и рядовых сотрудников. Этическая экспертиза. Этическое консультирование	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	18			

4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	1	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).	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2.	Компоненты деловой этики.	1	Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.	ПКУВ-2	
3.	Закономерности межличностных отношений.	1	Закономерности межличностных отношений. Личные и трудовые права сотрудника. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Управленческая этика. Коммерческая этика. Задачи коммерческой этики.	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4.	Эффективность деловых коммуникаций	1	Этика деловых отношений. Этика делового общения. Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	4			

4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 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	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

			отдельной фирмы и ее клиентов).		
2.	Компоненты деловой этики.	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3.	Закономерности межличностных отношений.	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Закономерности межличностных отношений. Личные и трудовые права сотрудника. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Управленческая этика. Коммерческая этика. Задачи коммерческой этики.	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4.	Эффективность деловых коммуникаций	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Этика деловых отношений. Этика делового общения. Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
5.	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 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).	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
6.	Виды деловых совещаний.	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 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	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

			рекомендации по телефонным переговорам. Правила пользования мобильной связью		
7.	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 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).	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
8.	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 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.	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
9.	Система регулирования делового этикета в организации.	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Понятие этического уровня организации. Содержание этического кодекса организации. Разработка карты этики. Социальные ревизии. Обучение этическому поведению руководителей и рядовых сотрудников. Этическая экспертиза. Этическое консультирование	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	18			

4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
-------	---	-------------	----------------------------	-----------------	----------------------

1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 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).	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
2.	Компоненты деловой этики.	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.	ПКУВ-2	
3.	Закономерности межличностных отношений.	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Закономерности межличностных отношений. Личные и трудовые права сотрудника. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Управленческая этика. Коммерческая этика. Задачи коммерческой этики.	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
4.	Эффективность деловых коммуникаций	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Этика деловых отношений. Этика делового общения. Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
	Итого	4			

4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студентов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	4	<i>Подготовка по темам:</i> 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).	ПКУВ-2	1,2,3,4,5

2.	Компоненты деловой этики.	4	<i>Подготовка по темам:</i> Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
3.	Закономерности межличностных отношений.	4	<i>Подготовка по темам:</i> Закономерности межличностных отношений. Личные и трудовые права сотрудника. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Управленческая этика. Коммерческая этика. Задачи коммерческой этики.	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
4.	Эффективность деловых коммуникаций	4	<i>Подготовка по темам:</i> Этика деловых отношений. Этика делового общения. Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
5.	Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».	4	<i>Подготовка по темам:</i> 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).	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
6.	Виды деловых совещаний.	4	<i>Подготовка по темам:</i> 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	ПКУВ-2	1,2,3,4,5

			мобильной связью		
7.	Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства	4	<i>Подготовка по темам:</i> 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).	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
8.	Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации	4	<i>Подготовка по темам:</i> 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.	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
9.	Система регулирования делового этикета в организации.	4	<i>Подготовка по темам:</i> Понятие этического уровня организации. Содержание этического кодекса организации. Разработка карты этики. Социальные ревизии. Обучение этичному поведению руководителей и рядовых сотрудников. Этическая экспертиза. Этическое консультирование	ПКУВ-2	1,2,3,4,5
	Итого	36			

4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства	23	<i>Подготовка по темам:</i> Понятие «деловая этика». Предмет и задачи деловой этики. Этапы становления деловой этики. Уровни деятельности деловой этики: мировой уровень (гипернормы), макроуровень (в	ПКУВ-2	1,2,3,4,5

			масштабе отрасли или национальной экономики); микроуровень (в масштабе отдельной фирмы и ее клиентов).		
2.	Компоненты деловой этики.	23	<i>Подготовка по темам:</i> Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Компоненты деловой этики. Положения деловой этики. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3.	Закономерности межличностных отношений.	23	<i>Подготовка по темам:</i> Закономерности межличностных отношений. Личные и трудовые права сотрудника. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Управленческая этика. Коммерческая этика. Задачи коммерческой этики.	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4.	Эффективность деловых коммуникаций	22	<i>Подготовка по темам:</i> Этика деловых отношений. Этика делового общения. Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации	ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	91			

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом составляет 18 часов

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Практическое занятие	Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации	Коллоквиум	ПКУВ-2	4
	Процесс проведения деловых коммуникаций	Деловое совещание	ПКУВ-2	4
	Понятие этического уровня организации. Содержание	Кейс-стади	ПКУВ-2	4

	этического кодекса организации.			
	Социально ответственная стратегия организаций. Принципы эффективной политики социальной ответственности. Поведение руководителя	Деловая игра «Выборы руководителя»	ПКУВ-2	6
Итого:	18 часов			

Количество занятий в интерактивной форме для заочной формы обучения в соответствии с учебным планом составляет 6 часов

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Практическое занятие	Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного взаимодействия. Задачи процесса коммуникации	Коллоквиум	ПКУВ-2	4
	Процесс проведения деловых коммуникаций	Деловое совещание	ПКУВ-2	2
Итого:	6 часов			

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Литература

1. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с.

2. 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.

3. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с.

4. Иванова И.С. Этика делового общения: уч. пос.-М.: Инфра-М, 2016. – 168 с.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4.2.3 Нормативные документы

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

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](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки



Кузнецова Л.Н.

подпись

ФИО

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения тестирования, доклада, контрольной работы. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- задания для контрольных работ;
- тесты промежуточного контроля знаний по дисциплине;
- тематика докладов;
- вопросы к экзамену и др.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

Перечень вопросов к экзамену

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

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины составляют:

1. Требования к написанию доклада;
2. Требования к контрольной работе;
4. Требования к выполнению тестового задания;
5. Требования к сдаче экзамена.

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:

- актуальность проблемы и темы;
- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;

– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы:

- соответствие плана теме доклада;
- соответствие содержания теме и плану доклада;
- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников:

- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

– работа была выполнена автором самостоятельно;

– обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;

– автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;

– обучающийся анализирует материал;

– контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;

- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько

вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Требования к сдаче экзамена

Экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение экзамена организуется на экзаменационной сессии в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) 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:

- наличие помещений для курсового проектирования;

- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;

- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем докладов, и т.п.;

- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Учебный процесс, все его формы являются основой профессиональной подготовки студентов, в которой глубокое изучение каждой дисциплины, предусмотренной учебным планом, является важным фактором не только овладения предметом профессионального значения, но и последующей практической деятельности по полученной специальности. Поэтому студенты должны в полной мере использовать все возможности каждой формы учебного процесса при изучении каждого преподаваемого им предмета. Посещая лекционные занятия по курсу студентам следует вести их конспекты; форма и характер конспектов – личное дело каждого студента, но в них, в обязательном порядке, должны быть зафиксированы основные положения (выводы) лекционного материала, отражена логика доказательства.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время начинается с редактирования конспектов, приведение их в вид, способствующий нормальному пользованию в последующей работе. Следующим шагом самостоятельной работы является изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, которая, с одной стороны, позволит дополнить конспекты новыми сведениями, различными точками зрения по одной и той же проблеме, а с другой стороны – является важным моментом в подготовке к семинарскому занятию.

Форма работы на семинарском занятии отдельного студента может быть различной. Наиболее общим моментом такой работы является участие в обсуждении проблем, связанных с вопросами плана семинарских занятий. Кроме того, студент может подготовить фиксированное, заранее согласованное с преподавателем, выступление по какому – то из этих вопросов, письменный доклад или доклад. Последние из указанных форм подготовки и участия студента на семинарском занятии имеет серьёзное положительное значение, поскольку способствует приобретению им навыков и умений письменного изложения, полученных в результате самостоятельной работы знаний по раскрываемой теме.

В процессе самостоятельной работы студент должен пользоваться подготовленными кафедрой методическими пособиями как по отдельным формам учебного процесса, так и по различным темам рассматриваемого курса.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплин, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория 202 для проведения занятий лекционного типа	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: ноутбук «Lenovo».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитория 313 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и проведения промежуточной аттестации	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, техническими средствами обучения: Ноутбук «Aser Extensa» - 1 шт. Интерактивная доска «Intrwrite» – 1 шт. Проектор «Acer» - 1 шт. Телевизор «Hyundai» – 1 шт. Аудиосистема «Topdevice» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). «GTCO Calcomp Interwrite» (бессрочная лицензия коробочной версии)
Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт., аудиомэгнитофон «Sony».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 Гб, диск 500 Гб, монитор «Samsung 943») - 12 шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт. Проекционный экран - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008,

	Ноутбук «Асер» - 1 шт.	<p>№46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). Программа EхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.). АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.). ПО Курс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p>
--	------------------------	--

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, BigBlueButton, Moodle, Прометей, WhatsApp.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Основы делового этикета в индустрии гостеприимства»**

43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавр
профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.В. 11 «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства»

Блок 1 «Дисциплины (модули)», часть, формируемая участниками образовательных отношений учебного плана

Очная, заочная

Составитель аннотации – Оргина Е.В., к.э.н., доцент кафедры СКСиТ

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)	3/108
Цель изучения дисциплины	Сформировать 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)	ПКУВ-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПКУВ-2.1. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПКУВ-2.2. Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса ПКУВ-2.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	Контрольная работа, доклад, тестирование.
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен