

Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии
питания и коммерции» Министерства образования и молодежной политики
Чувашской Республики

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

ОП.09 Деловой этикет в профессиональной деятельности
для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Чебоксары, 2020

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от «__» _____ 20__ г. № ____

Председатель ЦК _____

Разработчики:

Эксперты:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09. Деловой этикет в профессиональной деятельности

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.09. Деловой этикет в профессиональной деятельности** является частью основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина относится к общепрофессиональному циклу.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- организовывать работу коллектива и команды;
 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
 - применять в профессиональной деятельности различные нормы речевого этикета;
 - применять технику невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров;
 - применять навыки учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг гостиничного сервиса;
 - использовать этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета;
 - применять методы управления конфликтами;
 - использовать знания и категории нормативной этики в своей профессии;
- организовывать и проводить деловые встречи и переговоры.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- понятие делового этикета, его содержание и основные категории;
- функциональную характеристику профессионального и делового общения;
- основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;
- правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством;
- основные профессиональные качества специалиста по сервису и туризму;
- понятие, основные функции, систему ценностей корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии;
- особенности этики и делового этикета в зарубежных странах;
- этикет ведения телефонных разговоров;
- технику деловой переписки;

- культуру поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Спецификация общих и профессиональных компетенций

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	применять навыки учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг гостиничного сервиса; использовать этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета	основные профессиональные качества специалиста по сервису и туризму; понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий сферы туризма и гостеприимства; этикет ведения телефонных разговоров, культуру поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета;
ОК 02	применять технику невербального общения в процессе ведения деловых	этикет ведения телефонных разговоров, технику деловой переписки, основные этапы организации и требования к ведению деловых

	бесед и переговоров;	переговоров
ОК 03	использовать этические принципы управленческого общения	основные профессиональные качества специалиста по сервису и туризму
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами, использовать этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета	основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения; понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий сферы туризма и гостеприимства;
ОК 05	применять в профессиональной деятельности различные нормы речевого этикета, организовывать и проводить деловые встречи и переговоры.	функциональной характеристики профессионального и делового общения, особенности этики и делового этикета в зарубежных странах
ОК 06	использовать этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета, знания и категории нормативной этики в своей профессии	особенности этики и делового этикета в зарубежных странах, понятие делового этикета, его содержание и основные категории
ОК 09	использовать знания и категории нормативной этики в своей профессии	этикет ведения телефонных разговоров, технику деловой переписки;
ОК 10	применять в профессиональной деятельности различные нормы речевого этикета;	технику деловой переписки;
ПК 1.3.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	правила поведения в конфликтных ситуациях основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения
ПК 2.3.	использовать этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета	правила поведения в конфликтных ситуациях основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения
ПК 3.3.	использовать этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета	правила поведения в конфликтных ситуациях основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения
ПК 4.3.	использовать этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета	правила поведения в конфликтных ситуациях основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы 66 часов

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 58 часов

Консультация 2 часа

Экзамен 6 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	66
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	58
в том числе: лекции, уроки	30
практические занятия	20
лабораторные занятия	-
консультации	2
промежуточная аттестация в форме экзамена	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	8
<i>виды самостоятельных работ:</i> написание реферата, составление списка литературы и Интернет-ресурсов, составление памятки (буклета), подготовка презентации; составление таблицы.	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.09. Деловой этикет в профессиональной деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
2 курс				
4 семестр				
Раздел 1. Основы делового этикета в сфере гостеприимства				
Тема 1.1. Этика и этикет в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала			
	1. Этика и этикет как социальное явление. Этика как наука: ее предмет и назначение. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, достоинство, честь, счастье, смысл жизни и т.п. Этические аспекты профессиональной деятельности. Понятие делового этикета, его содержание и основные категории. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Требования современного этикета. Правила поведения в общественных местах. Основные профессиональные качества специалиста по сервису и туризму.	2	2	ОК 01-06 ОК 09-10 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3
	2. Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе Сущность гостиничного корпоративного имиджа, роль процедур делового этикета в его поддержании. Этика служебных взаимоотношений. Права работников и предпринимателей гостиничной индустрии. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма гостеприимства.	2	2	
	3. Практическое занятие. Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе Разбор деловых профессиональных ситуаций. Обязанности участников туристского процесса.	2	3	
	4. Профессиональная этика Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности. Особенности этики и делового этикета в зарубежных странах в сфере гостиничного бизнеса.	2	2	
	5. Практическое занятие. Кодекс профессиональной этики Работа с документами. Принципы Глобального этического кодекса туризма, принятого Генеральной ассамблеей ВТО в Сантьяго 1 октября 1999 г. Кодекс профессиональной этики работника туристической индустрии.	2	3	
Тема 1.2.	Содержание учебного материала			

Особенности деловой коммуникации	6.	Деловое общение Структура коммуникативного процесса. Функциональная характеристика профессионального и делового общения. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения. Территории зоны делового общения. Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.	2	2	ОК 02 ОК 05 ОК 06
	7.	Практическое занятие. Коммуникативные барьеры в общении Решение проблемных ситуаций на тему «Коммуникативные и психологические барьеры в общении». Фонетический барьер - произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры. Применение техники невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров.	2	3	ОК 01 ОК 04 ОК 05
	8.	Этнокультурные особенности делового этикета. Дипломатический протокол. Протокол деловой встречи. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур. Правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными и руководством при работе в гостинице. Этикет ведения телефонных разговоров.	2	2	ОК 02 ОК 05 ОК 06
	9.	Ведение деловых переговоров Основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров. Этика и этикет деловых переговоров: подготовка к переговорам, начало переговоров, техника ведения деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет.	2	2	ОК 09 ОК 05
	10.	Практическое занятие. Этикет деловых переговоров Разбор проблемных ситуаций по направлениям «Деловая и светская беседа», «Телефонные переговоры». Деловая игра: Деловая встреча и переговоры. Применение в профессиональной деятельности различных норм речевого этикета.	2	3	ОК 01 ОК 04-06 ПК 1.3; 2,3; 3,3; 4,3
	11.	Этикет деловых приемов и презентаций Официальные мероприятия в системе социально-культурного сервиса. Техника деловой переписки. Деловые приемы. Их виды. Подготовка и проведение приемов. Рассадка гостей за столом. Характеристика приемов. Правила поведения за столом. Этикет еды. Организация приемов и презентаций. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания.	2	2	ОК 02 ОК 05 ОК 06
	12.	Практическое занятие. Мастерство публичных выступлений Отработка навыков выступления на публике с учетом профессиональной направленности.	2	3	ОК 01 ОК 05 ПК 1.3
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентации на тему «Деловые переговоры»		2	3	ОК 09 ОК 03 ОК 01
	Содержание учебного материала		8		
	Тема 1.3. Конфликты в деловом общении	13.	Конфликты в деловой среде Понятие и классификация конфликта. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Основные модели конфликта. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Предупреждение конфликтов в латентной стадии.	2	2

	14.	Практическое занятие. Управление конфликтами Решение ситуативных задач и разбор проблемных профессиональных ситуаций с применением методов управления конфликтами: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Возможности управления конфликтной ситуацией.	2	3	ОК 01 ОК 03 ПК 1.3; 2,3; 3.3; 4.3
	15.	Классификация типов конфликтных личностей Классификация конфликтных личностей. Особенности поведения разных типов конфликтных личностей. Типы конфликтных личностей и стратегии взаимодействия с ними.	2	2	ОК 02 ОК 05
	16.	Практическое занятие. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях Решение ситуативных задач с применением средств предотвращения конфликтов и методов кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально-психологический, организационный). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж.	2	3	ОК 01 ОК 03 ПК 1.3; 2,3; 3.3; 4.3
	Самостоятельная работа обучающихся Составление памятки (буклета) на тему: «Конфликт и пути его решения»		2	3	ОК 01 ОК 02 ОК 09
Тема 1.4. Корпоративный этикет	Содержание учебного материала		12		
	17.	Корпоративная культура Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии. Корпоративный этикет: понятие и основные принципы. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива. Принципы формирования корпоративной культуры. Этапы формирования корпоративной культуры. Типы корпоративных культур.	2	2	ОК 02 ОК 05 ОК 06
	18.	Практическое занятие. Модели отношений в коллективе Иерархическая, адхократическая, рыночная модель, метракорпоративная (клановая, семейная) модель отношений в коллективе.	2	3	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.3
	19.	Управленческая этика Понятие управленческого общения и основные подходы к его рассмотрению. Структура и функции управленческого общения. Факторы этического контроля корпоративного поведения сотрудников. Стимулирование этичного поведения в фирме	2	2	ОК 01 ОК 05 ОК 06
	20.	Стили управления. Личностные качества руководителя. Этико-психологические принципы управленческого общения. Культура речи руководителя как этический фактор управления. Неречевые средства управленческого общения. Стратегии руководства обслуживанием: авторитарный, демократический, либеральный и др.	2	2	
	21.	Практическое занятие. Стили управления Анализ проблемных ситуаций, с использованием этических принципов управленческого общения в рамках корпоративного этикета. Стратегии руководства обслуживанием: авторитарный, демократический, либеральный и др.	2	3	ОК 01 ПК 1.3; 2,3; 3.3; 4.3
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка списка литературы и интернет-ресурсов по теме «Формирование корпоративной культуры»		2	3	
Тема 1.5. Имидж делового человека	Содержание учебного материала		4		
	22.	Имидж. Виды имиджа Имидж как понятие. Виды и функции имиджа. Составляющие имиджа. Создание положительного	2	2	ОК 02 ОК 05

	профессионального имиджа как целостной системы и его роль в успешном ведении дел.			ОК 06
23.	Специфика построения персонального имиджа Элементы профессионального имиджа и их взаимосвязь. Внешний облик и манеры делового человека. Аксессуары современного делового человека. Понятие дресс-кода. Внешний вид и деловое общение. Современный деловой стиль.	2	2	ОК 03 ОК 05
24.	Практическое занятие. Имидж специалиста гостиничного сервиса Формирование модели имиджа специалиста гостиничного сервиса. Требования к внешнему облику работника гостиничной сферы.	2	3	ОК 01 ОК 03 ПК 1.3; 2.3; 3.3; 4.3
25.	Корпоративный имидж Понятие и структура корпоративного имиджа организации. Функции корпоративного имиджа. Формирование имиджа предприятия. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению	2	2	ОК 02 ОК 05 ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся Составление таблицы «Составляющие имиджа делового человека»	2	3	ОК 02 ОК 09
Консультация		2		
Экзамен		6		ОК 01-06 ОК 09-10 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3
Объем образовательной программы		66		
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем		58		
в том числе: лекции, уроки		30		
практические занятия		20		
лабораторные занятия		-		
консультации		2		
промежуточная аттестация в форме экзамена		6		
Самостоятельная работа обучающегося (всего)		8		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Наименование	Оснащение кабинета
Учебный кабинет русского языка, литературы и культуры речи № 37	парты - 15 шт.
Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал)	проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основная литература:

1. Шеламова, Г. М. Психология общения [Текст] : учеб. пособие для СПО / Г. М. Шеламова. –М.: ИЦ «Академия», 2018. – 128 с.

4. 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных и практических занятий, текущего и промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных (групповых) внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

Раздел и/или тема	Результаты освоения дисциплины		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов*
	ЗУН*	Компетенции (код)					
Тема 1.1	1,2	ОК 01-06 ОК 09-10 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Выполнение практической работы	Задание для письменного и устного опроса. Задание для выполнения практической работы	Учебный журнал	Бальная (2-5)
Тема 1.2	1,2	ОК 01-06 ОК 09 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3	Текущий	Письменный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Задание для письменного и устного опроса. Задание для выполнения практической и самостоятельной работы	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Тема 1.3	1,2	ОК 01-03 ОК 05-06 ОК 09 ПК 1.3	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Задание для письменного и устного опроса. Задание для выполнения практической и самостоятельной работы	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Тема 1.4	1,2	ОК 01-02 ОК 04-06 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Задание для письменного и устного опроса. Задание для выполнения практической и самостоятельной работы	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Тема 1.5	1,2	ОК 01-03 ОК 05-06 ОК 09 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Задание для письменного и устного опроса. Задание для выполнения практической и самостоятельной работы	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
ОП 09	1,2	ОК 01-06 ОК 09-10 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3	Промежуточный	Экзамен	Экзаменационные билеты	Учебный журнал Ведомость промежуточной аттестации Зачетные книжки	Бальная (2-5)

ЗУН *

1 - знания

2- умения

Оценка результатов **

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка:

1 – оценка положительная, т.е. ОК, ПК сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК, ПК не сформированы