

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.10.1 Профессиональная этика и этикет»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2015

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "25" 01 2016г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры



подпись

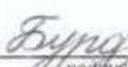
И. Н. Корабейников

расшифровка подписи

Исполнители:

доцент

должность



подпись

О.В. Бурдюгова

расшифровка подписи

должность

подпись

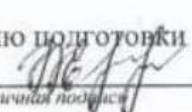
расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

код наименование



личная подпись

Ж.А. Ермакова

расшифровка подписи

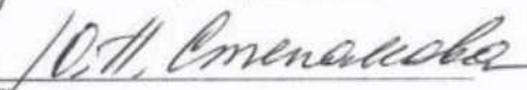
Заведующий отделом комплектования научной библиотеки



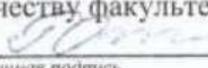
личная подпись

Н. Н. Грицай

расшифровка подписи



Уполномоченный по качеству факультета



личная подпись

Ю. В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цели: формирование понимания важности этической составляющей коммуникаций в деловой сфере; обеспечение понимания основ и общих принципов профессиональной этики, закономерностей делового взаимодействия в сфере туристского обслуживания; выработка практических навыков выбора оптимального поведения в проблемных ситуациях, предъявляющих определенные требования к поведению специалиста в сфере туристского обслуживания.

Задачи:

- освоение фундаментальных понятий и принципов профессионального этикета, основных видов норм и стандартов профессионального общения, этических правил взаимодействия с потребителем, требований к внешнему виду сотрудника, особенностей стилей общения и этикета в мультинациональной среде и в международном общении;

- применение знаний при решении личностных, профессиональных и социальных проблем, при общении с разными категориями потребителей, соблюдение этических норм в конфликтных ситуациях в рамках своей профессии;

- владение техникой деловой переписки, невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.7 Русский язык и культура речи, Б.1.Б.12 Человек и его потребности, Б.1.В.ОД.13 Сервисная деятельность*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><u>Знать:</u> - основы этики сферы обслуживания, этики партнерских отношений, профессиональной этики и этикета</p> <p><u>Уметь:</u> - обеспечивать соблюдение требований профессиональной этики и современного этикета в процессе обслуживания потребителей и (или) туристов</p> <p><u>Владеть:</u> - технологиями обслуживания потребителей и (или) туристов на основе этической составляющей</p>	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
<p><u>Знать:</u> - место и роль профессиональной этики в человеческой культуре; - правила делового этикета на официальных и неофициальных встречах, в том числе в мультинациональной среде и в международном общении</p> <p><u>Уметь:</u> - выбирать в ситуации профессионального взаимодействия оптимальную стратегию общения с клиентом-потребителем туристских услуг</p> <p><u>Владеть:</u> - прикладными навыками делового общения в профессиональных ситуациях</p>	ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	14,25	14,25
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям	93,75	93,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	зачет

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретические основы профессиональной этики и этикета	38	2	4	-	32
2	Общение как инструмент профессиональной этики	36	2	2	-	32
3	Правила и этикет деловых отношений	34	2	2	-	30
	Итого:	108	6	8	-	94
	Всего:	108	6	8	-	94

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Теоретические основы профессиональной этики и этикета

Тема 1 Место и роль профессиональной этики в современном обществе

Взаимосвязь общей и деловой этики. Понятие универсальной этики, профессиональной этики, этики деловых отношений, корпоративной этики.

Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений. Корпоративная этика и принятие решений. Взаимоотношения между организациями. Отношения между организациями и государством, организациями и потребителями, организациями и локальными сообществами. Деловая этика и индивидуальная нравственность делового человека. Этические принципы деловых отношений. Современная российская деловая этика.

Тема 2 Этика деятельности организации

Этика и социальная ответственность организаций. Этический уровень организаций. Этические правила в организации. Показатели этического поведения. Обучение этическому поведению.

Роль социальных норм в регулировании поведения работников, этических норм в процессе управления дисциплинарными отношениями в организации.

Проблема контроля качества деловой этики в организации. Критические сферы этического регулирования в организации. Методы повышения этического уровня организаций: этические правила (кодексы), «карты этики», комитеты по этике, социальные ревизии, обучение этичному поведению, этическая экспертиза, этическое консультирование. Сущность, функции и содержание этических кодексов организации.

Тема 3 Этика деятельности руководителя

Профессиональная этика руководителя. Влияние личностных качеств и стиля руководства на уровень управленческой этики организации. Управление формированием коллектива и его морально-психологическим климатом. Методы изучения и регулирования межличностных отношений в коллективе.

Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Характерные черты «трудного» руководителя, основные причины и факторы их проявления. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций. Правила конструктивной критики.

№ 2 Общение как инструмент профессиональной этики

Тема 4 Структура и функции делового общения

Общение как социально-психологический феномен. Понятие «барьеров общения». Формы «барьеров общения»: барьеры понимания, барьеры социально-культурных различий, барьеры отношения. Пути преодоления барьеров общения.

Слагаемые коммуникативной культуры. Факторы, определяющие уровень развития коммуникативной культуры.

Формы делового общения, их особенности. Методы влияния на партнера в процессе делового взаимодействия: убеждение, внушение, принуждение, критика, наказание.

Принципы и методы управления деловым общением.

Тема 5 Вербальное общение

Виды коммуникативности. Принципы речевого воздействия. Коммуникативные эффекты: эффект визуального имиджа, первых фраз, аргументации, квантового выброса информации, художественной выразительности, релаксации, дисперсии.

Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи.

Понятие стилистических форм повышения выразительности речи, особенности их применения в деловом выступлении.

Тема 6 Невербальное общение

Основы проксемики, такесики, кинесики. Межнациональные различия невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Проксемические особенности невербального общения: выбор дистанции, характеристика основных зон межличностного общения, взаимное пространственное расположение. Акустические, паралингвистические, экстралингвистические средства общения.

Тема 7 Дистанционное общение

Этические нормы телефонного разговора. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Правила оформления документов. Электронный этикет.

№ 3 Правила и этикет деловых отношений

Тема 8 Правила проведения деловых бесед, переговоров, совещаний

Правила подготовки и проведения публичного выступления, деловой беседы, дискуссии, служебных совещаний. Тактика постановки вопросов, особенности их применения в дискуссии. Схемы аргументирования высказываний.

Место и значение критики в профессиональной деятельности. Правила и виды критики.

Правила проведения собеседования.

Тема 9 Механизм нейтрализации манипуляций в деловом взаимодействии

Манипуляции в деловом взаимодействии, их характеристики. Правила нейтрализации манипуляций в деловом общении.

Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе взаимодействия.

Сущность и виды комплиментов. Искусство комплиментов в деловом общении.

Тема 10 Деловой этикет

Понятие и виды этикета. Современный деловой этикет и его составляющие. Понятие имиджа человека и его характеристики. Знание и выполнение норм этикета как элемент имиджа человека.

Этикет приветствий и представлений.

Основные правила оформления и использования визитных карточек.

Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.

Основные правила поведения в общественных местах.

Виды деловых приемов. Правила поведения на деловых приемах.

Правила обмена подарками при деловом взаимодействии.

Международный деловой этикет. Особенности национальных стилей общения.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1, 2	1	Теоретические основы профессиональной этики и этикета	4
3	2	Общение как инструмент профессиональной этики	2
4	3	Правила и этикет деловых отношений	2
		Итого:	8

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика [Текст] : учебник для академического бакалавриата / Т. А. Алексина; Рос. ун-т дружбы народов. - Москва : Юрайт, 2014. - 384 с. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 381-384. - ISBN 978-5-9916-3537-0.
2. Профессиональная этика и служебный этикет. Учебник [Электронный ресурс] / Юнити-Дана, 2012. Университетская библиотека. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=117054/

5.2 Дополнительная литература

1. Барышева, А. В. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Текст] : учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / А. В. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. – 256 с. – ISBN 978-5-98281-095-3. – ISBN 978-5-16-002791-3.
2. Бурдюгова, О. В. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : методические указания к практическим занятиям / О. В. Бурдюгова, Ю. Е. Холодилина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: Kb). - Оренбург : ОГУ, 2013. -Adobe Acrobat Reader 6.0
3. Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика и этикет (практикум) [Электронный ресурс] : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: Kb). - Оренбург : ОГУ, 2013. -Adobe Acrobat Reader 6.0 Университетская библиотека Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=259114/
4. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет / Л.М. Загорская ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : НГТУ, 2012. – 292 с. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860/>

5.3 Периодические издания

1. Вопросы экономики: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2015.
3. Проблемы теории и практики управления: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2015.
4. Справочник кадровика: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2015.
5. Справочник по управлению персоналом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015
6. Туризм: право и экономика : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015.
7. Туристический Бизнес : журнал. - М. : АПР, 2015.
8. Управление персоналом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2015.
9. Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://www.russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму. На портале представлена информация: сведения об агентстве по туризму РФ, перечень услуг, доступные программы и проекты; нормативно-правовые акты; новостная лента; анонсы предстоящих событий.
2. <http://spst-journal.org/> - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма», целью которого является формирование методологических подходов стратегического управления в сфере туризма, обобщение передового опыта функционирования и развития сферы туризма и сервиса, изучение влияния туризма на сохранение культурно-исторического наследия.

3. <http://tourlib.net/> - «Все о туризме. Туристическая библиотека», посвященная проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях, обсуждения проблем туристического образования.
4. <http://www.tourprom.ru/> – Электронная газета турбизнеса. Профессиональный туристический портал, на котором представлены новости туристического рынка, компаний, отелей и круизов. Предложения от туроператоров и турагентств. Аналитика, пресс-релизы, рейтинги и др.
5. <http://www.ttg-russia.ru/> - Туристская деловая газета. Профессиональное специализированное периодическое издание.
6. <https://www.coursera.org/> - «Coursera»: «Эффективный руководитель»: <https://www.coursera.org/specializations/effektivnyy-rukovoditel>
7. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Организационное поведение» <https://openedu.ru/course/hse/ORGBH/>
8. <https://openedu.ru/> - «Открытое образование». Каталог курсов, MOOK: «Управление сотрудниками в инновационной экономике»: <https://openedu.ru/course/msu/MANEMP/>
9. <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «Иррациональная экономика: как психология и культура влияют на ваше финансовое благополучие» <https://universarium.org/course/892>

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows.
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).
3. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>.
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2015]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2015]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины: комплекты ученической мебели; доска; экран на треноге; мультимедийный проектор; компьютеры с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Профессиональная этика и этикет».