АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭТИКА СЛУЖЕБНОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Отельный бизнес»
Формы обучения: очная; заочная
Квалификация выпускника: бакалавр
Срок получения образования: очная форма обучения 4 года, заочная форма обучения 4 года 6 месяцев
Объем дисциплины:
в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

2021

Рабочая программа по дисциплине «Этика служебного общения» по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность (профиль) «Отельный бизнес», составлена Алексеевой Е.В. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, Профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 07.05.2015 г. № 282н, Профессионального стандарта 33.008 «Руководитель предприятия питания», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 07.05.2015 г. № 281н.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины 4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине 5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы 6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий 7
5.1. Содержание дисциплины 7
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий 9
6. Лабораторные занятия 10
7. Практические занятия 10
8. Тематика курсовых работ (проектов) 14
9. Самостоятельная работа студента 14
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины 17
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем 17
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине 19

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины заключается в освоении обучающимися теоретических основ понятия «этикет», формирование у студентов современной культуры профессионального общения, основанной на этических принципах и нормах; формирование научного мировоззрения, научного стиля мышления, развитие у студентов необходимых умений, позволяющих использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

Дисциплина «Этика служебного общения» призван помочь студентам освоить этические требования к профессиональному поведению, овладеть деловой этикой и этикетом.

Практические занятия позволяют студентам глубже усвоить изучаемый материал, что в дальнейшем позволит им успешнее осуществлять свою профессиональную деятельность.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- получить представление об этике как науки и этикете как социальном явлении;
- рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета;
- усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг социально-культурного сервиса и туризма;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов гостиничного и ресторанного сервиса;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере гостиничного и ресторанного сервиса;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы гостиничного и ресторанного сервиса.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Этика служебного общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность (профиль) «Отельный бизнес».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем)	2 курс (сем)	3 курс (сем)	4 курс (сем)	
ПК-8	Коммуникативная культура профессионала			5 сем		Изучаемая
ПК-8	Продвижение гостиничных услуг			5 сем		Изучаемая
ПК-8	PR-технологии в гостиничном бизнесе			5 сем		Изучаемая
ПК-8	Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-системы)			6 сем		Последующая
ПК-8	Технология взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами			6 сем		Последующая
ПК-8	Правовое регулирование предпринимательской деятельности				7 сем	Последующая
ПК-8	Выход предпринимателя на зарубежные рынки: возможности и барьеры				7 сем	Последующая
ПК-8	Производственная практика, сервисная практика				8 сем	Последующая
ПК-8	Производственная практика, преддипломная практика				8 сем	Последующая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ПК-8 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-8.1 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами - представителями разных культур	Знать: методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Уметь: выстраивать взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами - представителями разных культур Владеть: навыками взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур
	ПК-8.2 Способен проводить встречи, переговоры и презентации	Знать: основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
	гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованными сторонами	Уметь: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть: навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам
	ПК-8.3 Способен разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	Знать: методы разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон Уметь: разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон Владеть: навыками разрешения проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности		ак. часов	
		Всего	По семестрам
			5 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:		64,5	64,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:		64	64
• занятия лекционного типа		32	32
• занятия семинарского типа:		32	32
практические занятия		32	32
лабораторные занятия			
в том числе занятия в интерактивных формах		4	4
в том числе занятия в форме практической подготовки		16	16
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий		0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)			
2. Самостоятельная работа студентов, всего		43,5	43,5
- курсовая работа (проект)			
- выполнение домашних заданий		43,5	43,5
- контрольное тестирование			
3.Промежуточная аттестация: *зачёт*			
ИТОГО:	ак. часов	108	108
Общая трудоемкость	зач. ед.	3	3

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности		ак. часов	
		Всего	По курсам
			4 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:		12,5	12,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:		12	12
• занятия лекционного типа		6	6
• занятия семинарского типа:		6	6
практические занятия		6	6
лабораторные занятия			
в том числе занятия в интерактивных формах		2	2
в том числе занятия в форме практической подготовки		4	4
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий		0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)			
2. Самостоятельная работа студентов, всего		91,5	91,5
- курсовая работа (проект)			
- выполнение домашних заданий		91,5	91,5
- контрольное тестирование			
3.Промежуточная аттестация: *зачёт*		4	4
ИТОГО:	ак. часов	108	108
Общая трудоемкость	зач. ед.	3	3

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и задачи курса «Этика делового общения»

Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Этика делового общения». Задачи курса. Портрет современногороссийского делового человека

Тема 2. Теоретические и практические основы этики делового общения

Нравственный облик русского и российского предпринимателя. Система ценностей отечественного делового человека. «Кодекс чести» русского купца и промышленника.Зарубежные традиции деловогоповедения. В единстве отечественных традиций и зарубежного опыта - залог успеха. Важнейшие направления этического и психологического знания, положенные в основу этики делового общения.

Тема 3. Этико-психологическаякультура делового общения

Из истории этикета. Специфика западного и восточного этикета. Речевой этикет.

Приветствие, знакомство, приглашение, представление. Этикет в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.)

Деловой этикет. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.

Тема 4. Деловая беседа как основной вид делового общения

Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание. Деловая беседа и ее этапы: подготовка и сбор материала; начало беседы; передача информации; аргументация и контраргументация; принятие решения и завершение беседы. Необходимое условие делового общения – следование принципам толерантности

Тема 5. Невербальные средства общения

Невербальное общение как передача отношения к собеседнику. Важность целостного восприятия невербальных сигналов. Виды невербального выражения: жесты, мимика, позы, дистанция и т.д. Невербальные средства общения. Понятие невербальной коммуникации. Значение невербальной коммуникации. Классификация невербальных средств общения.

Невербальное общение как передача отношения к собеседнику. Важность целостного восприятия невербальных сигналов. Виды невербального выражения: жесты, мимика, позы, дистанция и т.д.

Тема 6. Конфликтные ситуации в деловом общении

Виды конфликтов в деловом общении. Причины возникновения конфликтов. Поведение в ситуации конфликта: как не допустить конфликтной ситуации; как вести себя в конфликтной ситуации; как выйти из ситуации конфликта с наименьшими потерями. Актуальность выработки толерантной модели поведения и реализация ее в ситуации конфликта.

Тема 7. Имидж делового человека

Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура. Правила хорошего тона. Внешняя привлекательность. Здоровый образ жизни. Культура одежды.

Тема 8. Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса

Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж Профессиональная этика работников сферы туризма. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и обслуживания посетителей.

Тема 9. Национальные особенности делового общения

Этикет делового общения с иностранными партнерами. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.

Понятие международного этикета. Стиль и культура протокольных мероприятий.

Этикет, ментальность и общение. Национальный колорит общения. Отношение ко времени. Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам.

Американский, Французский, Немецкий, Итальянский, Испанский , Шведский, Китайский, Японский, Корейский, Арабский стиль ведения переговоров

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Предмет и задачи курса «Этика делового общения»	2	2/1	5	9	
2.	Тема 2. Теоретические и практические основы этики делового общения	2	2/1	5	9	1
3.	Тема 3. Этико-психологическая культура делового общения	4	4/2	5	13	1
4.	Тема 4. Деловая беседа как основной вид делового общения	4	4/2	5	13	1
5.	Тема 5. Невербальные средства общения	4	4/2	5	13	1
6.	Тема 6. Конфликтные ситуации в деловом общении	4	4/2	5	13	
7.	Тема 7. Имидж делового человека	4	4/2	5	13	
8.	Тема 8. Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	4	4/2	5	13	
9.	Тема 9. Национальные особенности делового общения	4	4/2	3.5	11,5	
	Подготовка к зачету				-	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0.5	
	Итого	**32**	**32/16**	**43,5**	**108**	**4**

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактив-ной форме
		занятия лекцион-ного типа	занятия семинарс-кого типа / из них в форме практи-ческой подготов-ки	самостоя-тельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Предмет и задачи курса «Этика делового общения»	0.5	0.5/ -	8	9	
2.	Тема 2. Теоретические и практические основы этики делового общения	-	-	8	8	
3.	Тема 3. Этико-психологическая культура делового общения	0.5	0.5/ -	12	13	
4.	Тема 4. Деловая беседа как основной вид делового общения	0.5	0.5/0.5	12	13	
5.	Тема 5. Невербальные средства общения	0.5	0.5/0.5	10	11	
6.	Тема 6. Конфликтные ситуации в деловом общении	1	1/0.5	10	12	1
7.	Тема 7. Имидж делового человека	1	1/0.5	8	10	1
8.	Тема 8. Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	1	1/1	12	14	
9.	Тема 9. Национальные особенности делового общения	1	1/1	11.5	13,5	
	Подготовка к зачету				4	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	**6**	**6/4**	**91,5**	**108**	**2**

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Предмет и задачи курса «Этика делового общения»	Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Этика делового общения». Задачи курса. Портрет современного российского делового человека	2	1
2	Теоретические и практические основы	Нравственный облик русского и российского предпринимателя. Система	2	1

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
	этики делового общения	ценностей отечественного делового человека. «Кодекс чести» русского купца и промышленника. Зарубежные традиции делового поведения. В единстве отечественных традиций и зарубежного опыта - залог успеха. Важнейшие направления этического и психологического знания, положенные в основу этики делового общения		
3	Этико-психологическая культура делового общения	Из истории этикета. Специфика западного и восточного этикета. Речевой этикет. Приветствие, знакомство, приглашение, представление. Этикет в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.) Деловой этикет. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.	4	2
4	Деловая беседа как основной вид делового общения	Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание. Деловая беседа и ее этапы: подготовка и сбор материала; начало беседы; передача информации; аргументация и контраргументация; принятие решения и завершение беседы. Необходимое условие делового общения – следование принципам толерантности	4	2
5	Невербальные средства общения	Невербальное общение как передача отношения к собеседнику. Важность целостного восприятия невербальных сигналов. Виды невербального выражения: жесты, мимика, позы, дистанция и т.д. Невербальные средства общения. Понятие невербальной коммуникации. Значение невербальной коммуникации. Классификация невербальных средств общения.	4	2
6	Конфликтные ситуации в деловом общении	Виды конфликтов в деловом общении. Причины возникновения конфликтов. Поведение в ситуации конфликта: как не допустить конфликтной ситуации; как вести себя в конфликтной ситуации; как выйти из ситуации конфликта с наименьшими потерями. Актуальность выработки толерантной модели поведения и реализация ее в ситуации конфликта.	4	2
7	Имидж делового человека	Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура. Правила хорошего тона. Внешняя привлекательность. Здоровый образ жизни. Культура одежды.	4	2
8	Служебный этикет в сфере гостеприимства.	Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей.	4	2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж Профессиональная этика работников сферы туризма. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и обслуживания посетителей.		
9	Национальные особенности делового общения	Этикет делового общения с иностранными партнерами. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур. Понятие международного этикета. Стиль и культура протокольных мероприятий. Этикет, ментальность и общение. Национальный колорит общения. Отношение ко времени. Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам	4	2
	Итого		**32**	**16**

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Предмет и задачи курса «Этика делового общения»	Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Этика делового общения». Задачи курса. Портрет современного российского делового человека	0.5	-
2	Теоретические и практические основы этики делового общения	Нравственный облик русского и российского предпринимателя. Система ценностей отечественного делового человека. «Кодекс чести» русского купца и промышленника. Зарубежные традиции делового поведения. В единстве отечественных традиций и зарубежного опыта - залог успеха. Важнейшие направления этического и психологического знания, положенные в основу этики делового общения	-	-
3	Этико-психологическая культура делового общения	Из истории этикета. Специфика западного и восточного этикета. Речевой этикет.	0.5	-

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		Приветствие, знакомство, приглашение, представление. Этикет в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.) Деловой этикет. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.		
4	Деловая беседа как основной вид делового общения	Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание. Деловая беседа и ее этапы: подготовка и сбор материала; начало беседы; передача информации; аргументация и контраргументация; принятие решения и завершение беседы. Необходимое условие делового общения – следование принципам толерантности	0.5	0.5
5	Невербальные средства общения	Невербальное общение как передача отношения к собеседнику. Важность целостного восприятия невербальных сигналов. Виды невербального выражения: жесты, мимика, позы, дистанция и т.д. Невербальные средства общения. Понятие невербальной коммуникации. Значение невербальной коммуникации. Классификация невербальных средств общения.	0.5	0.5
6	Конфликтные ситуации в деловом общении	Виды конфликтов в деловом общении. Причины возникновения конфликтов. Поведение в ситуации конфликта: как не допустить конфликтной ситуации; как вести себя в конфликтной ситуации; как выйти из ситуации конфликта с наименьшими потерями. Актуальность выработки толерантной модели поведения и реализация ее в ситуации конфликта.	1	0.5
7	Имидж делового человека	Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура. Правила хорошего тона. Внешняя привлекательность. Здоровый образ жизни. Культура одежды	1	0.5
8	Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж Профессиональная этика работников сферы туризма. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и	1	1

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		обслуживания посетителей.		
9	Национальные особенности делового общения	Этикет делового общения с иностранными партнерами. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур. Понятие международного этикета. Стиль и культура протокольных мероприятий. Этикет, ментальность и общение. Национальный колорит общения. Отношение ко времени. Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам	1	1
	Итого		**6**	**4**

8. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Этика служебного общения» направлена на:

– освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;

– изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);

– работу с компьютерными обучающими программами;

– выполнение домашних заданий по практическим занятиям;

– самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;

– подготовку к зачету.

Тема 1. Предмет и задачи курса «Этика делового общения»

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Предмет и задачи курса «Этика делового общения».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: этика, этикет, деловое общение, стандарт общения.

Оценочные средства: Деловая игра, вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

Тема 2. Теоретические и практические основы этики делового общения

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Теоретические и практические основы этики делового общения».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: специфика западного и восточного этикета, речевой этикет, приветствие, знакомство, приглашение, представление

Изучая тему, важно приобрести умения практических основ этики делового общения.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме, задачи.

Тема 3. Этико-психологическая культура делового общения

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Этико-психологическая культура делового общения».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: Этикет в общественных местах, деловой этике.

Изучая тему, важно приобрести умения соблюдать этикет и следовать правилам поведения в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.), соблюдать деловой этикет, отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме, задачи.

Тема 4. Деловая беседа как основной вид делового общения

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему**: «**Деловая беседа как основной вид делового общения» с определением роли деловой беседы как основного вида делового общения.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, деловая беседа.

Изучая тему, важно приобрести умения вести деловые переговоры.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

Тема 5. Невербальные средства общения

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему**: «**Невербальные средства общения»

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: невербальные средства общения, невербальная коммуникация, жесты, мимика, позы, дистанция.

Изучая тему, важно приобрести умения использования невербальных

средств в деловом общении.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 6. Конфликтные ситуации в деловом общении

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему**:** «Конфликтные ситуации в деловом общении» с определением роли преодоления конфликта в деловом общении.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить сущность, причины конфликтов и методы их преодоления.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 7. Имидж делового человека

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему**: «**Имидж делового человека» с определением основных аспектов имиджа делового человека.

Изучая тему, важно приобрести умения слагаемых имиджа делового человека.

Оценочные средства: тестированный контроль, задачи.

Тема 8. Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему**:** «Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса» с определением основных аспектов этикета в сфере гостеприимства.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: этикет, стандарты обслуживания, Корпоративный имидж, гостеприимство

Изучая тему, важно приобрести умения соблюдать правила поведения персонала гостиницы, стиль обслуживания гостей в индустрии гостеприимства

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль

Тема 9. Национальные особенности делового общения

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему**:** «Национальные особенности делового общения» с определением основных аспектов национальных особенностей делового общения.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: Этикет, ментальность, общение, национальный колорит общения

Изучая тему, важно приобрести умения ведения переговоров в американском стиле, французском, немецком, японском и т.д. стиле

Оценочные средства: вопросы для опроса, Задачи.

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) нормативные правовые акты:

1. Гражданский кодекс РФ (часть первая): ФЗ от 30.11.1994 №51-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) – Консультант Плюс [Электрон, ресурс].

2. Гражданский кодекс РФ (часть вторая): федер. закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) – Консультант Плюс [Электрон, ресурс].

3.Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27.12.2009 № 365-ФЗ и Федерального закона от 30.07.2010 № 242-ФЗ) – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2016].

б) основная литература:

Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / С. П. Чёрный, А. П. Савин. - Железногорск : ФГБОУ ВО СПСА ГПС МЧС России, 2020. - 239 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1202016 – Режим доступа: по подписке.

в) дополнительная литература:

1. Деловой этикет : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 348 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016996-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1283266 – Режим доступа: по подписке.

2. Этика : учеб. пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 158 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2684. - ISBN 978-5-16-009132-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/960052 – Режим доступа: по подписке.

3. Деловое общение : учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева ; под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/914130 – Режим доступа: по подписке.

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

1)Российская гостиничная ассоциация.–Режим доступа: http://www.rha.ru/

2)Федерация рестораторов и отельеров.–Режим доступа: http://www.new.frio.ru/

3)Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.– Режим доступа**:** http://www.ih-ra.com/

4)http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm - Деловая культура и психология общения; http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6 - Психология и этика делового общения;

5)http://library.nstu.ru/culture/o/kult_psy_del_cheloveka - Культура, психология делового общения;

6)http://www.prometeus.nsc.ru/contents/books/kibanov.ssi - Этика деловых отношений; http://www.koob.ru/botavina/etika_delovih_otnosheniy - Этика деловых отношений.

- https://www.book.ru/ - ЭБС Book.ru
- http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks
- https://ibooks.ru/ -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- https://rucont.ru/ - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- http://znanium.com/ - ЭБС Znanium.com
- https://dlib.eastview.com/- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. AdobeAcrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузерыGoogleChrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.