

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.01.2023 18:51:40  
Уникальный программный ключ:  
672b4df4e1ca30b0f6ead5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
МФЮА»**

**СОГЛАСОВАНО**  
Протокол согласования с  
Турфирмой МПО «Империя»  
от 15 апреля 2022 г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом Ректора МФЮА  
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.09 Профессиональная этика и этикет**  
для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена на заседании кафедры «Социально-гуманитарные и общеправовые дисциплины»

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Заведующий кафедрой к.п.н., Жундрикова С.В.

Разработчик: И.Ю. Вертепова, преподаватель кафедры психологии МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объем образовательной программы	49
Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем	45
в том числе:	
теоретическое обучение	19
практические занятия	26
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация в форме – дифференцированного зачета	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
<b>Тема 1. Этика и этикет в профессиональной среде</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>
	1. Предмет этики как науки. Понятие о профессиональной этике. Происхождение профессиональной этики. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России. Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика.	2
	2. Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта личности. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Профессиональная этика в туризме и гостеприимстве.	2
	<b>Практические занятия</b> Практическое занятие 1	6
<b>Тема 2. Основные элементы делового этикета</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>
	1. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. Проблемы макро и микроэтики.	2
	2. Этикет в культуре внешности. Одежда для мужчин. Одежда для женщин. Аксессуары. Дресс-код.	2
	3. Невербальные средства общения.	2
<b>Практические занятия</b> Практическое занятие 2	6	
<b>Тема 3. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>4</b>
	1. Ведение деловой беседы.	2
	2. Этика и этикет деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Основные заповеди менеджера.	2
<b>Практические занятия по теме:</b> Практическое занятие 3	6	
<b>Тема 4. Этикет деловых приемов и презентаций</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>2</b>
	1. Деловые приемы. Их виды. Подготовка и проведение приемов. Характеристика приемов.	2
<b>Практические занятия</b> Практическое занятие 4, 5	8	
<b>Тема 5. Деловая культура в туристском и гостиничном бизнесе</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	1. Специфика бизнеса в отрасли гостеприимства. Корпоративная культура в комплексе деловой этики туризма. Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе. Этичное деловое поведение в туристском бизнесе. Опыт мировых гостиничных цепей по воспитанию этичного делового поведения. Этика взаимоотношения руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства.	2
	Самостоятельная работа студентов по темам, выполнение домашних заданий, работа с конспектом и литературой, составление докладов на тему: Этические воззрения в странах Древнего Востока.	4

	<p>Систематизация античной этики в трудах Платона и Аристотеля.  Этические учения в Древней Руси.  Сословно-корпоративная мораль феодализма.  Этические концепции патристики и схоластики.  Этические учения Античности.  Социальная сущность христианской морали.  Этические учения Древней Индии.  Этические учения Древнего Китая.  Природа и сущность этики деловых отношений; основные принципы этики деловых отношений.  Этика деятельности организаций. Этика и социальная ответственность организаций; этическая норма их деятельности.  Факторы формирования этики в туристской сфере. Актуальные проблемы повышения этического уровня в туристском бизнесе.  Этика деятельности руководителя. Заповеди делового человека.  Правила этики в деятельности менеджера в социально-культурном сервисе и туризме. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.  Дружба между сотрудниками на работе. Этика решения спорных вопросов.  Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Речевой этикет в деловом общении менеджера.  Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора в деловом общении. Культура делового письма.  Правила проведения собеседования. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.  Этикет и имидж делового человека. Внешний облик делового мужчины и деловой женщины. Визитные карточки.  Этикет деловых приемов. Поведение в общественных местах.  Смена работы и этикет, правила увольнения. Адаптация на новом месте работы.  Правила проведения собеседования. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.  Этикет и имидж делового человека. Внешний облик делового мужчины и деловой женщины. Визитные карточки.  Этикет деловых приемов. Поведение в общественных местах.  Смена работы и этикет, правила увольнения. Адаптация на новом месте работы.</p>	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		<b>1</b>
<b>Всего</b>		<b>49</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет психологии общения - доска классная - стол преподавателя - стул преподавателя - комплекты учебной мебели - плазменная панель - компьютер
Библиотека, читальный зал с выходом в интернет - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему  - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему
Актальный зал - специализированные кресла для актов залов - сцена - трибуна - мультимедиапроектор - компьютер - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видео увеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны
Помещение для самостоятельной работы и курсового проектирования - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### 3.2.1 Основные источники:

Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/444374>

##### 3.2.2 Дополнительные источники:

Кафтан, В. В. Деловая этика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03916-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451155>

Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет: учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/457045>

##### 3.2.3 Интернет-ресурсы

<http://intencia.ru/>

<http://thelib.ru/>

### **3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>уметь:</b>            выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;            информировать потребителя о туристских продуктах;            информировать потребителя о бронировании, предоставлять информацию о гостиничных услугах, взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению продукта;            принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала предприятия.</p> <p><b>знать:</b>            теоретические основы этики делового общения;            профессионально-этические нормы и принципы в туристской деятельности;            правила бизнес-этикета, корпоративной этики, особенности этики и этикета зарубежных стран.</p>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b>            - письменного/устного опроса;            - тестирования;            - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b>            в форме дифференцированного зачета в виде:            устных ответов</p>