




Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
ГАПОУ СО
«ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА»

Рабочая программа учебной дисциплины
ОП.10 «Профессиональная этика и этикет»

для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
цикловой комиссией специальности
43.02.11 *Гостиничный сервис*

Председатель цикловой комиссии

 А.А. Романова

Протокол № 1

от «30» 08 2018г.

Рабочая программа учебной
дисциплины разработана на основе
Федерального государственного
образовательного стандарта по
специальности среднего
профессионального образования
43.02.11 *Гостиничный сервис*

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по УВР ГАПОУ СО «ЕКТС»

 А.М. Шанин

«30» 08 2018 г.

Разработчик: **Романова А.А.**, преподаватель дисциплины «*Профессиональная этика и этикет*»
ГАПОУ СО «Екатеринбургский колледж транспортного
строительства»

Техническая экспертиза рабочей программы
учебной дисциплины «*Профессиональная этика и этикет*»
пройдена.

Эксперт:

Методист ГАПОУ СО «ЕКТС»

 Е.О. Драганова

«30» 08 2015г.

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

« » _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

« » _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

« » _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

« » _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

« » _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
цикловой комиссией специальности
43.02.11 *Гостиничный сервис*
Председатель цикловой комиссии

_____ А.А. Романова

Протокол № _____

от «__» _____ 2018г.

Рабочая программа учебной
дисциплины разработана на основе
Федерального государственного
образовательного стандарта по
специальности среднего
профессионального образования
43.02.11 *Гостиничный сервис*

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по УВР ГАПОУ СО «ЕКТС»

_____ А.М. Шанин

«__» _____ 2018 г.

Разработчик: **Романова А.А.**, преподаватель дисциплины «*Профессиональная этика и этикет*»
ГАПОУ СО «Екатеринбургский колледж транспортного
строительства»

Техническая экспертиза рабочей программы
учебной дисциплины «*Профессиональная этика и этикет*»
пройдена.

Эксперт:

Методист ГАПОУ СО «ЕКТС»

_____ Е.О. Драганова

«__» _____ 2015г.

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____ /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная этика и этикет»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 *Гостиничный сервис*.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» принадлежит к профессиональному циклу (обще профессиональные дисциплины).

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- использовать элементы делового этикета;
- вести деловые беседы, совещания, встречи, переговоры, в том числе и на международном уровне;
- подготавливать и проводить презентации;
- пользоваться различными средствами коммуникаций;
- преодолевать коммуникативные барьеры;
- составлять деловые письма;
- соблюдать требования национального этикета.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основы профессиональной этики;
- основные элементы делового этикета;
- специфику ведения деловых бесед, встреч, переговоров;
- этикет деловых приемов;
- правила поведения в общественных местах;
- особенности межкультурной коммуникации;
- культуру речи и речевой этикет;
- особенности делового общения;
- основы деловой риторики;
- виды делового общения;
- правила подготовки и проведения публичного выступления;
- культуру делового письма;
- особенности национального этикета;
- особенности деловых отношений в иностранных компаниях.
- особенности речевого поведения

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента **108** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **74** часа;

самостоятельной работы студента **34** часа.

1.5. Перечень компетенций, элементы которых формируются в рамках учебной дисциплины:

Выпускник должен обладать общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.

профессиональными компетенциями:

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

ДПК 03.04 Организовывать и проводить деловые совещания и собрания.

ДПК 04.02 Проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 108 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 74 |
| в том числе: | |
| практические занятия | 18 |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 34 |
| в том числе: | |
| Конспект «Взаимосвязь этики и этикета» | 2 |
| Конспект «Развитие деловой этики европейских стран» | 2 |
| Подготовка сообщений по имиджу делового человека | 2 |
| Составление визитных карточек по образцу | 1 |
| Разработка униформы гостиничного предприятия | 3 |
| Конспект «Барьеры общения» | 2 |
| Конспект «Техники активного слушания» | 2 |
| Подготовка сообщений по теме «Особенности невербального языка у разных народов» | 2 |
| Составление резюме | 1 |
| Составление делового письма | 2 |
| Подготовка речи публичного выступления | 2 |
| Ситуация «Критика» | 1 |
| Составление приглашений на деловой прием | 2 |
| Конспект «Когда еда и бизнес – одновременно» | 2 |
| Конспект «Поведение в государственных и негосударственных учреждениях» | 2 |
| Конспект «Поведение в гостинице» | 1 |
| Конспект «Особенности деловых отношений в иностранных компаниях» | 2 |
| Подготовка сообщений по теме «Деловая культура стран Азии, Африки и Латинской Америки» | 3 |
| <i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 4 семестре</i> | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Менеджмент»

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов | Объем часов | | Уровень освоения |
|---|---|------------------|----------------|------------------|
| | | Обяз. ауд. нагр. | Самост. работа | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Раздел 1. Природа и сущность профессиональной этики и этикета | | 12 | 4 | |
| Тема 1.1. Введение | Понятие профессиональной этики и этикета | 2 | | 1 |
| | Происхождение профессиональной этики | | | 1 |
| Тема 1.2. Виды и значение этикета | Содержание учебного материала | 4 | 2 | |
| | Понятие этикета. Происхождение этикета | | | 1 |
| | Придворный этикет. | | | 1 |
| | Дипломатический этикет | | | 1 |
| | Воинский этикет. | | | 1 |
| | Общегражданский этикет. | | | 1 |
| | Деловой этикет. | | | 1 |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| Конспект «Взаимосвязь этики и этикета» | | | | |
| Тема 1.3. История развития деловой этики в России | Содержание учебного материала | 2 | 2 | |
| | Возникновение и развитие торговой и промышленной этики | | | 1 |
| | Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России | | | 1 |
| | Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика | | | 1 |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| Конспект «Развитие деловой этики европейских стран» | | | | |
| Тема 1.4. Профессиональная этика | Содержание учебного материала | 4 | | |
| | Основные принципы профессиональной этики | | | 1 |
| | Профессия и специальность | | | 1 |
| | Виды профессиональной этики | | | 1 |
| | Кодексы профессиональной этики | | | 1 |
| | Практическое занятие | | | |
| Разработка принципов профессиональной этики на предприятии индустрии гостеприимства | 2 | | | |
| Раздел 2. Основные элементы делового этикета | | 10 | 6 | |
| Тема 2.1. | Содержание учебного материала | 6 | 3 | |

| | | | | |
|---|--|-----------|----------|---|
| Этикет делового человека | Этикет и имидж | | | 1 |
| | Этикет приветствия и представления | | | 2 |
| | Визитная карточка | | | 2 |
| | Деловые подарки. Сувениры | | | 1 |
| | Практическое занятие | 2 | | |
| | Деловая игра «Приветствие. Представления» | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| | Подготовка сообщений по имиджу делового человека | | | |
| Составление визитных карточек для финансового директора гостиницы, для менеджера службы бронирования гостиницы. | | | | |
| Тема 2.2. Этикет в культуре внешности | Содержание учебного материала | 4 | 3 | |
| | Внешний облик делового человека | | | 1 |
| | Культура одежды делового мужчины | | | 2 |
| | Особенности внешнего облика деловой женщины | | | 2 |
| | Практическое занятие | 2 | | |
| | Составление эскизов моделей деловой одежды мужчин и женщин | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| | Разработка униформы гостиничного предприятия | | | |
| Раздел 3. Общение как инструмент этики деловых отношений | | 20 | 9 | |
| Тема 3.1. Деловое общение и управление им | Содержание учебного материала | 6 | 2 | |
| | Общение как социально – психологическая категория | | | 1 |
| | Коммуникативная культура в деловом общении | | | 1 |
| | Виды делового общения | | | 1 |
| | Коммуникативные барьеры | | | 1 |
| | Практическое занятие | 2 | | |
| | Тест «Коммуникативность работника в коллективе» | | | |
| | Тест «Коммуникабельны ли Вы» | | | |
| | Тест «Ваш стиль общения» | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| Конспект «Барьеры общения» | | | | |
| Тема 3.2. Вербальное общение | Содержание учебного материала | 6 | 2 | |
| | Основы деловой риторики | | | 1 |
| | Культура речи в деловом общении | | | 1 |
| | Культура дискуссии | | | 1 |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|---|---|
| | Особенности речевого поведения | | | 1 | |
| | Практическое занятие | 2 | | | |
| | Тест «Умение излагать свои мысли» | | | | |
| | Тест «Умение слушать» | | | | |
| | Ролевая игра «Интервью» | | | | |
| | Упражнения на развитие навыков вербального общения | | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | | |
| | Конспект «Техники активного слушания» | | | | |
| Тема 3.3. <i>Невербальное общение</i> | Содержание учебного материала | 6 | 2 | | |
| | Основы невербального общения | | | | 1 |
| | Кинесические особенности невербального общения | | | | 1 |
| | Визуальный контакт | | | | 1 |
| | Проксемические особенности невербального общения | | | | 1 |
| | Практическое занятие | | | | 2 |
| | Тест «Что Вам говорят мимика и жесты» | | | | |
| | Упражнения на развитие навыков невербального общения | | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | | |
| | Подготовка сообщений по теме «Особенности невербального языка у разных народов» | | | | |
| Тема 3.4. <i>Дистанционное общение</i> | Содержание учебного материала | 2 | 3 | | |
| | Этические нормы телефонного разговора | | | | 1 |
| | Культура делового письма | | | | 1 |
| | Самостоятельная работа студентов | | | | |
| | Составление резюме | | | | |
| | Составление делового письма | | | | |
| Раздел 4. Правила и этикет деловых отношений | | 20 | 10 | | |
| Тема 4.1. <i>Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров</i> | Содержание учебного материала | 6 | | | |
| | Правила подготовки публичного выступления | | | | 2 |
| | Подготовка и проведение деловой беседы | | | | 2 |
| | Правила подготовки и проведения служебных совещаний | | | | 1 |
| | Проведение переговоров с деловыми партнерами | | | | 1 |
| | Практическое занятие | 2 | | | 3 |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | Составление плана подготовки и проведения деловых переговоров. | | | |
| | Упражнения «Условие результата деловой беседы», «Навыки деловой беседы», «Ошибки в деловой беседе», «Последовательность аргументации на переговорах» | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| | Подготовка речи публичного выступления | | | |
| | Ситуация «Критика» | | | |
| Тема 4.2. <i>Этикет деловых приемов</i> | Содержание учебного материала | 4 | 2 | |
| | Деловые приемы. Их виды | | | 1 |
| | Подготовка и проведение приемов | | | 2 |
| | Характеристика приемов | 1 | | |
| | Практическое занятие | 2 | | |
| | Составление плана подготовки и проведения презентации | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| Составление приглашений на деловой прием | | | | |
| Тема 4.3. <i>Столовый этикет</i> | Содержание учебного материала | 4 | 2 | |
| | Сервировка стола | | | 1 |
| | Рассадка гостей за столом | | | 1 |
| | Правила поведения за столом | | | 1 |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| | Конспект «Когда еда и бизнес – одновременно» | | | |
| Тема 4.4. <i>Поведение в общественных местах</i> | Содержание учебного материала | 6 | 3 | |
| | Поведение на улице | | | 1 |
| | Поведение в общественном транспорте | | | 1 |
| | Поведение в поезде | | | 1 |
| | Поведение в самолете | | | 1 |
| | Поведение в магазине | | | 1 |
| | Поведение в театре | | | 1 |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| | Конспект «Поведение в гостинице» | | | |
| Конспект «Поведение в государственных и негосударственных учреждениях» | | | | |

| | | | | |
|--|--|-----------|-----------|---|
| Раздел 5. Особенности межкультурной коммуникации | | 12 | 5 | |
| Тема 5.1. <i>Национальный этикет</i> | Содержание учебного материала | 6 | 2 | |
| | Требования национального этикета | | | 1 |
| | Правила международной вежливости | | | 1 |
| | Приемы гостей в других странах | | | 1 |
| | Особенности деловых отношений в иностранных компаниях | | | |
| | Практическое занятие | 2 | | |
| | Особенности делового общения с иностранными партнерами | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| Конспект «Особенности деловых отношений в иностранных компаниях» | | | | |
| Тема 5.2. <i>Национальные особенности делового общения</i> | Содержание учебного материала | 4 | 3 | |
| | Европейская деловая культура | | | 1 |
| | Североамериканская деловая культура | | | 1 |
| | Деловая культура Востока и арабских стран | | | 1 |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| | Подготовка сообщений по теме «Деловая культура стран Азии, Африки и Латинской Америки» | | | |
| Зачет | 2 | | | |
| Всего: | | 74 | 34 | |

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. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа учебной дисциплины реализуется на базе учебного кабинета «*Менеджмент и управление персоналом*».

Оборудование учебного кабинета:

- 54 посадочных места;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- ноутбук с лицензионным программным обеспечением;
- видеоплеер;
- телевизор;
- DVD – плеер;
- сканер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники

1. Бондаренко Э. Ваш друг – этикет. – Калининград: ГИПП «Янтарный сказ», 1996 – 255с.
2. Набоков В.И., Хворов Ю.И., Штонда В.А. Деловой этикет менеджера. – Екатеринбург: Изд-во «Лавка», 1997 – 163с.
3. Кузнецов И.Н. Современный этикет. – М.: «Дацков и К», 2007 – 496с.
4. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. – М.: Маркетинг, 1999 – 200с.

Дополнительные источники

1. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для вузов) – М.: Форум, 2016
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Академия, 2014
3. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. – М.: Академия, 2015

Журналы

1. Академия гостеприимства.
2. Гостиничное дело.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, устных и письменных опросов, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|--|
| Знания: | |
| Основы профессиональной этики. | Оценка работы на практическом занятии. Оценка тестовых заданий (срез знаний). Письменный опрос по теме. |
| Основные элементы делового этикета. | Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. |
| Культуру речи и речевой этикет. | Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. |
| Особенности делового общения | Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. |
| Основы деловой риторики. | Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. |
| Виды делового общения. | Письменный опрос по теме. |
| Специфику ведения деловых бесед, встреч, переговоров. | Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Письменный опрос по теме. |
| Этикет деловых приемов. | Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Письменный опрос по теме. |
| Правила поведения в общественных местах. | Проверка конспектов внеаудиторной самостоятельной работы. Письменный опрос по теме. |
| Особенности межкультурной коммуникации. | Оценка работы на практическом занятии. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. |
| Правила подготовки и проведения публичного выступления. | Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. |
| Культуру делового письма. | Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. |
| Особенности национального этикета. | Оценка работы на практическом занятии. |
| Особенности деловых отношений в иностранных компаниях. | Устный опрос по теме. |
| Умения: | |

| | |
|--|---|
| Использовать элементы делового этикета. | Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. |
| Вести деловые совещания, беседы, встречи, переговоры, в том числе и на международном уровне. | Оценка работы на практическом занятии. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. |
| Подготавливать и проводить презентации. | Оценка презентации по теме «Этикет деловых приемов». |
| Преодолевать коммуникативные барьеры | Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. |
| Пользоваться различными средствами коммуникаций | Оценка работы на практическом занятии. |
| Составлять деловые письма | Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. |
| Соблюдать требования национального этикета | Письменный опрос по теме. |