МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное учреждение высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" Институт экологии и географии



УТВЕРЖДАЮ

Программа дисциплины

Профессиональная этика и этикет ОПД.Ф.5

Специальность: 100103.65 - Социально-культурный сервис и туризм_		
Специализация: <u>Экскурсионный сервис</u>		
Квалификация выпускника: специалист по сервису и туризму		
Форма обучения: <u>очное</u>		
Язык обучения: <u>русский</u>		
Автор(ы):		
<u>Бекетова С.И., Шигапова Н.В.</u>		
Рецензент(ы):		
<u>Гайсин И.Т.</u>		
СОГЛАСОВАНО:		
Заведующий(ая) кафедрой: Гайсин И. Т.		
Протокол заседания кафедры No от " 201 г		
Учебно-методическая комиссия Института экологии и географии:		
Протокол заседания УМК No от "" 201г		
Регистрационный No		
Казань		

2014

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Содержание

- 1. Цели освоения дисциплины
- 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
- 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
- 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
- 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
- 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
- 7. Литература
- 8. Интернет-ресурсы
- 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Бекетова С.И. Кафедра теории и методики географического и экологического образования отделение географического и экологического образования, SIBeketova@kpfu.ru; старший преподаватель, б/с Шигапова Н.В. Кафедра теории и методики географического и экологического образования отделение географического и экологического образования, NVShigapova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

- .- Изучить этическую, эстетическую, корпоративную культуру социально-культурного сервиса и туризма.
- Раскрыть культуру деловых отношений, а также роль имиджа в формировании социально-культурного сервиса и туризма.
- Раскрыть понятие об этической культуре : вопросы профессиональной этики работников СКС и туризма, особенности профессионального поведения.
- Изучить служебный этикет: содержание работы, презентации и публичные выступления, служебное помещение, деловую переписка, этикет коммуникаций;
- Рассмотреть вопросы эстетической культуры СКС и туризме; техническую эстетику и дизайн в , эстетику оформления внешнего вида интерьера и мест обслуживающего персонала, эстетику внешнего вида работника СКС и туризма.
- Познакомиться с национальным этикетом, требованиями национального этикета, правила международной вежливости, приемах гостей в других странах.
- Рассмотреть имидж современного человека, этики и имиджа, этикет приветствия и представления, культуру внешности, одежду, визитные карточки..

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " ОПД.Ф.5 Общепрофессиональные дисциплины" основной образовательной программы 100103.65 Социально-культурный сервис и туризм и относится к федеральному компоненту. Осваивается на 2, 3 курсах, 4, 5 семестры.

Дисциплина "Профессиональная этика и этикет" (ОПД.Ф.05) составляет Федеральный компонент (ОПД.Ф.00) Общеобразовательных дисциплин по ГОС ВПО по специальности 230500 Социально-культурный сервис и туризма. Дисциплина логически и содержательно-методически связана с дисциплинами федерального компонента - общими гуманитарными, а именно с философией т.к. этика - часть философии, с педагогикой, рассматривающей вопросы воспитания, с психологией, психодиагностикой, раскрывающими закономерности, механизмы и фа кты психической жизни людей, а также с русским языком и культурой речи, составляющим вузовский компонент. Знания по вышеуказанным дисциплинам являются "входными" для изучения предмета "Профессиональная этика и этикет". Освоение этой дисциплины является

предшествующей для изучения предметов: "Реклама в социально-культурном сервисе и туризме", "Связь с общественностью", "Методика проведения экскурсий", "Организация услуг экскурсионного сервиса".

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
	- способностью к интеллектуальному, культурному,
(общекультурные	физическому и профессиональному саморазвитию и
компетенции)	самосовершенствованию

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы, использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности
ОК-4 (общекультурные компетенции)	владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь
ОК-5 (общекультурные компетенции)	готовностью соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, д обществом, окружающей средой, использует нормативные и правовые документы в туристической деятельности
ОК-6 (общекультурные компетенции)	готовностью работать в коллективе и подчиняться
ОК-8 (общекультурные компетенции)	стремлением к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства, может критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения, способен к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта
ПК-7 (профессиональные компетенции)	способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии
CK-7	готовностью оценивать свою профессиональную компетентность в работе с клиентами и повышать свою квалификацию в области СКС и туризма

В результате освоения дисциплины студент:

- 1. должен знать:
- понятие об этической культуре, общие сведения о морали и моральных нормах;
- общие сведения об этике;
- этические основы рекламной компании;
- содержание нравственного воспитания;
- сущность профессиональной этики работников СКС и туризма;
- кодекс профессиональной этики;
- особенности профессионального поведения работника СКС и туризма;
- культуру общения работника СКС и туризма;
- жалобы, конфликты туристов в СКС и туризма;
- понятие о корпоративной культуре СКС и туризма;
- культуру деловых взаимоотношений;
- роль имиджа в формировании культуры СКС и туризма;
- культуру рекламной деятельности в СКС и туризма;



- особенности приема зарубежных партнеров.

2. должен уметь:

- -использовать правила служебного этикета;
- учитывать эстетические требования при создании рекламных средств, оформление внешнего вида интерьера, внешнего облика работника СКС и туризма;
- вырабатывать навыки культуры общения с коллегами, посетителями;
- владеть своим настроением;
- соблюдать кодекс профессиональной этики;
- владеть методикой обслуживающей деятельности гостей;
- рассматривать жалобы и разрешать конфликты;
- повышать эффективность управления корпоративной культурой СКС и туризма;
- вести деловую беседу, деловое совещание, переговоры по телефону, деловую переписку;
- поддерживать имидж компании;
- создавать различные виды реклам с помощью различных носителей.

3. должен владеть:

- правилами служебного этикета;
- культурой профессионального поведения;
- методикой ведения деловых бесед, деловых совещаний, переговоров по телефону;
- культурой общения с коллегами;
- кодексом профессиональной деятельности;
- особенностями этикета зарубежных гостей.

Демонтррировать правила служебного этикета;

Демонстрировать культуру профессионального поведени, культурой общения с коллегамия; Готовность владения методикой ведения деловых бесед, деловых совещаний, переговоров по телефону;

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 120 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины отсутствует в 4 семестре; экзамен в 5 семестре. Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету

28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.):

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля



N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля	
				Лекции	Практические занятия	Лабораторнь работы		
N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы,			Текущие формы контроля	
				Лекции	Практические занятия	Лабораторнь работы	ie	
.2 ¹ C	Тема 1. Итоговая Формканиерривципли	4 НЫ	8	14	12	0	0	
2	Тема 2. Итоговая форма контроля труктура и содержани	5	8 стоятел ь	18 ной р а	16 зботы дис ц	0 иплины (мо	дуля)	
- 1	Итого			32	28	0		
\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	Раздел Дисциплины	Семест	Неделя семестра	самос	Виды тоятельной Т работы удентов	рудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы	
1	Тема 1. Итоговая форма контроля	4	8	Подготовка рефератов и презинтаций. Сообщений.		30	Зачет. Тестирование. Устный письменный опрос.	
2	Тема 2. Итоговая форма контроля	5	8	прези	товка ратов и нтаций. цений.	30	Экзамен. Тестирование. Устный письменный опрос.	
	Итого					60		

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

На лекционных и практических занятиях используется демонстрационный материал по основным разделам программы (дидактический раздаточный материал, презентации в формате Microsoft PowerPoint), мультимидийный проектор и ноутбук.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Итоговая форма контроля

Зачет. Тестирование. Устный письменный опрос., примерные вопросы:

Темы рефератов 1. Имидж делового современного человека. Этикет и имидж. Этикет приветствия и представления. Культура внешности. 2. Имидж делового современного человека. Одежда. Визитные карточки. 3. Служебный этикет. Работа. 4. Служебный этикет. Презентации и публичные выступления. 5. Деловая переписка. 6. Этикет коммуникаций. 7. Национальный этикет. Требования современного этикета. Правила международной вежливости. 8. Американский этикет. 9. Английский этикет. 10. Особенности швейцарского этикета. 11. Особенности немецкого этикета. 12. Особенности итальянского этикета. 13. Особенности французского этикета. 14. Особенности китайского этикета. 15. Особенности корейского этикета. 16. Особенности тайского этикета. 17. Особенности этикета у мусульман. 18. Особенности этикета в Австралии. 19. Особенности национальной кухни. 20. Банкеты и приемы (банкеты за столом с частичным обслуживанием, ?Шведский стол?, ?Банкет-фуршет?, ?Банкет-коктейль?, ?Банкет-чай?, ?комбинированный банкет?, ?Фруктовый стол?). Темы курсовых работ. 1.Имидж современного человека. 2.Служебный этикет. 3. Национальный этикет. 4. Дипломатический этикет. 5. Эстетическая культура СКС и туризма. 6. Этическая культура СКС и туризма. 7. Культура деловых взаимоотношений в СКС и туризме. 8. Психологическая культура СКС и туризма.

Тема 2. Итоговая форма контроля

Экзамен. Тестирование. Устный письменный опрос., примерные вопросы:

1. Понятие, сущность и принципы профессиональной этики. 2. Основные категории этики. 3. Этика сферы предпринимательства. 4. Кодекс профессиональной этики. 5. Понятие, сущность, принципы профессионального этикета. 6. Функции этикета. 7. История мирового этикета. 8. Требования современного этикета. 9. Этикетные нормы и правила делового общения. 10. Служебный этикет (поиски работы, собеседование, внешний вид, на работе). 11. Психологическая культура делового общения. 12. Вербальные и невербальные формы делового общения. 13. Этикетная атрибутика. 14. Культура внешнего вида делового человека. 15. Этикетные нормы критики и комплимента. 16. Этикетные формы поведения на официальных встречах и приемах. 17. Этикет руководителя. 18. Соблюдение норм служебной субординации и требований культуры деловых взаимоотношений. 19. Понятие о корпоративной культуре, ее содержание. 20. Формирование и управление корпоративной культурой. 21. Понятие об имидже, содержание, свойства имиджа. 22. Национальные особенности делового общения. 23. Этикетные нормы делового общения отдельных стран. 24. Культура деловой беседы. Принципы построения беседы. Логическая схема деловой беседы. Условия ведения беседы. 25. Современный речевой этикет. 26. Визитная карточка. 27. Правила приветствия, представления, титулирования в деловой сфере. 28. Культура делового совещания. 29. Культура деловой переписки. 30. Рабочее место и служебное помещение работника социально-культурного сервиса и туризма. 31. Культура проведения переговоров в сфере туристического бизнеса. 32. Подарки и сувениры в сфере деловых отношений. 33. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами. 34. Основные принципы делового этикета. 35. Современные подходы к социальной ответственности бизнеса. 36. Этика разрешения конфликтных ситуаций. 37. Роль конструктивной критики в деловом общении. 38. Особенности этики взаимодействия руководителя и подчиненного. 39. Принципы деловых отношений в России. 40. Основополагающие принципы этики руководителя организации. 41. Деловая одежда, правила вежливости на работе. 42. Правила международной вежливости. 43. Рекомендации по общественному поведению в различных странах мира. 44. Основные проблемы этики деловых отношений. 45. Нравственные аспекты самосознания личности. 46. Требования к профессиональному поведению работника социально-культурного сервиса и туризма. 47. Техническая эстетика и дизайн. 48. Эстетика оформления внешнего вида и интерьера и мест обслуживающего персонала. 49. Этика партнерских отношений в сфере социально- культурного сервиса и туризма. 50. Особенности общения в профессиональной деятельности работника сервиса и туризма.

Примерные вопросы к экзамену:

Контрольные материалы по внутрисеместровой аттестации. Задания для промежуточной аттестации (1 модуль).

- 1. Что понимается под этической культурой?
- 2. Дайте определение морали.



- 3. Дайте определение этике.
- 4. Назовите основные категории этики.
- 5. Каким требованиям должно отвечать поведение работника СКС и туризма?
- 6. Что вы понимаете под тактичностью?
- 7. Что вы понимаете под сдержанностью?
- 8. Конфликт это:
- 9. Назовите причины конфликтов.
- 10. По содержанию конфликты бывают.
- 11. способы разрешения конфликтов.
- 12. Что понимается под эстетической культурой обслуживания гостей (туристов)? Второй модуль(задания для промежуточной аттестации).
- 1. Что вы понимаете под имиджем?
- 2. Какими свойствами обладает имидж?
- 3. Что такое этикет?
- 4. Назовите виды визитных карточек:

5. Что обозначают буквы в левом ве	ерхнем или нижнем углу визитной карточки?
p.f	
p.n	
p.f.c	
p.c	
p.p.p	
p.p	
p.p.c	

- 6. Основные характеристики имиджа работника СКС и туризма:
- 7. Назовите основные компоненты физлинного стиля:
- 8. В чем суть корпоративной культуры и в чем она проявляется?
- 9. Какие черты характера имеют особое значение для работника СКС и туризма?
- 10. Каковы психологические этапы приобретения продукта (услуги)?

Задания для промежуточной аттестации (3 модуль)

- 1. Вы оцениваете стиль поведение собеседника. Назовите эти стили.
- 2. Назовите основные типы собеседников.
- 3. Охарактеризуйте амбициозного собеседника.
- 4. Правила поведения говорящего.
- 5. Методы, позволяющие приступить к обсуждению основных проблем.
- 6. Этапы деловой беседы.

1			
2.			
3			

- 7. Правила построения делового выступления.
- 8. Каковы правила культуры ведения деловых переговоров по телефону?
- 9. В чем проявляется культура деловой переписки?

7.1. Основная литература:

1. Егоров Н.И. Основы этики и этикета. 2012. Москва, АКАДЕМА.

Кузнецов И.Н. Современный деловой этикет/ И.Н. Кузнецов. - М: Гросс Медиа: РОС БУХ, 2007. - 328с.



- 2. Вечер Л.С. Секреты делового общения. Мн., 1996.
- 3. Все об этикете. Ростов н/Дону, 1995.
- 4. Голубин И.Б., Розенталь Д.Э. Секреты хорошей речи.
- 5. Макаров С.Ф. Менеджер за работой. М., 1989.
- 6. Маастижбрук В. Переговоры. Калуга, 1993.
- 7. Мицеч П. Как проводить деловые беседы. М., 1987.
- 8. Понфилова А.П. Деловые беседы. М., 1987.
- 9. Рыданова И.И. Уроки этикета. М., 1988.
- 10. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристического сервиса: учебное пособие/ В.Г. Феденцов. Ростов н/Д: Феникс, 2008. 503с.

7.2. Дополнительная литература:

- 1. Правила хорошего тона: 240 кратких рекомендаций. К., 1993.
- 2. Правила хорошего тона. Тула, 1997.
- 3. Романов М.В. Справочник по этикету для бизнесменов, туристов и отправляющихся в гости за рубеж. К., 1994.
- 4. Максимовский М.В. Этикет делового человека. М., 1989.
- 5. Ладанов И.Д. Мастерство делового взаимодействия. М., 1989.
- 6. Золотая книга хорошего тона. Смоленск, 1999.
- 7. Кругляница Ф.А. Этика и этикет. М., 1995.
- 8. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. М., 1996.
- 9. Лексикон хороших манер. Таллин, 1991.
- 10. Лоизинский В.И. Культура общения: Комплект лекций. М., 1992.
- 11. Сафронов В.И. Культура общения: Комплект лекций. М., 1992.
- 12. Теннер Р. Как овладеть искусством делового письма. М., 1984.
- 13. Чиченный А.И., Стояж Т.А. Этикет на все случаи жизни. М., 1996.
- 14. Шеломежцев В.Н. Этикет и культура общения: Учеб. Пособие. К., 1995.
- 15. Шепель В. Секреты личного обаяния. М., 1994.
- 16. Этикет. М., 1996.
- 17. Юрьев Ю.М. Разговор о важном: Этикет на каждый день. М., 1979.
- 18. Шилова К.А. Телефонные разговоры делового человека. СМ., 1992.
- 19. Этикет/ Авт. сост. Улищенко О.Н. Харьков, 1998.
- 20. Ягер ДЖ. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М., 1994.

7.3. Интернет-ресурсы:

Имидж делового человека -

http://libsib.ru/etika/etika-delovogo-obscheniya/imidzh-delovogo-cheloveka

Мир этикета - http://www.etiquette.ru/

Этика и этикет - http://www.fiesta-da.ru/index.php?option=com_content&task=view&id=145

Этика и этикет - http://window.edu.ru/library/pdf2txt/023/41023/18328

Этикет - http://etiket.dljavseh.ru/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Освоение дисциплины "Профессиональная этика и этикет" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:



Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по специальности: 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм_" и специализации Экскурсионный сервис .

Программа дисциплины "Профессиональная этика и этикет"; 100103.65 Социально-культурный сервис и туризм_; доцент, к.н. Бекетова С.И., старший преподаватель, б/с Шигапова Н.В.

Автор(ы):	
Бекетова С.И.	
Шигапова Н.В.	
"	_201 г.
Рецензент(ы):	
Гайсин И.Т	
""	_201 г.