

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственной университет»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм »


Направленность «Современные технологии и организация  
экскурсионных услуг».


Квалификация (степень) выпускника: бакалавр.

Кострома

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – *современные технологии и организация экскурсионных услуг*. Год начала подготовки - 2020.

Разработал:  Лебедева О.А., ст. преподаватель кафедры медиакоммуникаций и туризма


Рецензент:  Белякова Е.Н., канд.филол.наук, доцент, завкафедрой МКиТ.

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №8 от 30.04.2020г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 Белякова Е.Н., канд.филол.наук,  
подпись

## **1.Цели и задачи освоения дисциплины:**

**Цель освоения дисциплины:** формирование готовности осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с требованиями профессиональной этики.

### **Задачи курса:**

- изучить основы этического знания, историю его становления;
- изучить содержание и структуры ценностей профессиональной деятельности;
- введение в этику профессиональной деятельности ( изучение ее методологической, основы, структуры, базисных принципов, функций ) ;
- развивать умения безконфликтного конструктивного взаимодействия.

## **2. Место дисциплины ООП.**

Дисциплина « Профессиональная этика и этикет» относится к обязательной части учебного плана (Б1.Б.29).

Формируемые компетенции:

**ПК рек.-2-**Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

## **3.В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

### **Знать:**

- содержание и историю становления системы ценностей профессиональной деятельности;
- этические принципы профессиональной деятельности;
- этические нормы как регламент взаимодействия в целостном процессе;
- этикет в профессиональной культуре специалиста туристической сферы.

### **Уметь:**

- анализировать собственную деятельность с целью ее совершенствования и повышения своей квалификации;
- реализовывать в собственной деятельности этические нормы профессиональной деятельности;
- осуществлять самодиагностику на соответствие профессиональным требованиям, соблюдать требования этики туристической деятельности.

### **Владеть:**

- культурой речи и мышления;
- техниками убеждения и оппонирования;
- приемами индивидуальной и групповой мыследеятельности ;
- способами взаимодействия; методами анализа и рефлексии.

#### 4. Объем дисциплины (модуля)

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы	Всего
Общая трудоемкость в зачетных единицах	2
Общая трудоемкость в часах	72
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	14
Лекции	6
Практические занятия	8
Самостоятельная работа в часах	53,75
КСР	4
Форма промежуточной аттестации.	зачет

##### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	
Лекции	6
Практические занятия	8
Лабораторные занятия	
Консультации	
Зачет/зачеты	0,25
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	-
Всего	14,25

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

### 5.1 Тематический план учебной дисциплины

Название темы	Всего часов	Аудиторные занятия			самостоятельная работа
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия	
1.Введение. Предмет и задачи курса.	1	1			1
2.Деловой этикет.	11	1	1		9
3.Деловой протокол.	10	1	1		8
4.Деловая и светская беседа. Принципы делового общения.	11	1	2		8
5.Культура обслуживания.	12	1	2		9
6.Невербальные средства общения..	11	1	1		9
7.Национальные особенности делового общения.	6		1		5
КСР	4				4 + 0.75
Итого:	72	6	8		53,75

### 5.2.Содержание:

**Тема 1.** Введение. Предмет и задачи курса.

Понятие об этикете. Виды этикета. Подсистемы современного этикета. Согласительный характер норм сегодняшнего этикета. История мирового этикета. Важность соблюдения этикетных норм во время путешествия.

**Тема 2.** Деловой этикет.

Понятие делового этикета, его принципы и отражение в сфере туризма и гостеприимства. Современные требования к внешнему виду работников. Корпоративный этикет. Дорожный этикет. Роль этикета и культуры поведения в туризме.

**Тема 3.** Деловой протокол.

Деловой протокол и умение организовывать и вести переговоры , как способ достичь успеха, поддержать репутацию турфирмы. Умение внушать и убеждать словом. Кодекс общения с клиентами. Правила делового этикета в туризме. Социально- психологические особенности туристов.

**Тема 4.** Деловая и светская беседа. Принципы делового общения. Этапы беседы. Тактика нейтрализации замечаний. Приемы начала беседы. Методы ведения диалога. Принятие решений и завершение беседы. Правила ведения светской беседы. Значимость делового общения для успешного развития туризма.

**Тема 5. Культура обслуживания.**

Понятие культуры сервиса. Профессиональные характеристики работника сервисного предприятия. Профессиональная этика, ее принципы и категории. Сходство и различия профессиональных и корпоративных этических кодексов. Этический кодекс работника туристической сферы.

**Тема 6. Невербальные средства общения.**

Понятие о невербальных средствах общения, их особенность. Жесты. Дистанция и пространство. Мимика. Поза. Взгляд. Улыбка. Темп, ритм, интонации, паузы. Необходимость владения невербальными средствами общения в сфере туризма

**Тема 7. Национальные особенности делового общения.**

Этикет, ментальность и общение. Сохранение национального колорита. Отношение ко времени. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам. Стили рукопожатий. Национальные особенности наших соотечественников и туристов из разных стран мира.

**6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины.**

**6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю).**

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации	Форма контроля
1.	Введение. Предмет и задачи курса.	Подготовьте развернутый ответ на вопрос: Какие этикетные нормы следует соблюдать во время путешествия в другие страны ?	1	Рекомендовано обратиться к учебному пособию: Соколова М. В. История туризма.- М.,2010.	Собеседование.
2.	Деловой этикет.	Разработайте стандарт внешнего вида сотрудника турфирмы, гостиницы.	9	Изучить список основной литературы. Отобрать необходимый материал.	Практическое занятие
3.	Деловой протокол.	Разработайте кодекс общения с клиентами	8	Изучить список литературы. Отобрать	Практическое занятие

		турфирмы, экскурсантами.		необходимый материал. Ознакомление с лекцией преподавателя позволит выполнить задание.	
4.	Деловая светская беседа. Принципы делового общения.	и Подготовить ролевую игру.	8	Изучить содержание рекомендованной литературы, материалы Интернета. Распределится на малые группы и провести небольшую беседу.	Ролевая игра.
5.	Культура обслуживания.	Попробовать сформулировать этический кодекс профессии экскурсовода.	9	Изучить список литературы. Отобрать необходимый материал. Ознакомление с лекцией преподавателя позволит выполнить задание.	Практическое занятие
6.	Невербальные средства общения.	Посетить один из музеев города. Написать эссе о своем посещении. Проанализировать работу экскурсовода с точки зрения применения невербальных средств общения.	9	Вспомнить, что такое эссе, прочитать в Интернете отзывы и сравнить со своими впечатлениями.	Практическое занятие
7.	Национальные средства делового	Подготовьте презентацию о национальных	5	Изучить содержание рекомендованн	Представление на лекции.

	общения.	особенностях делового общения любой страны ( по Вашему выбору) и объясните как их необходимо учитывать в работе с туристами.		ой литературы, материалы Интернета и подготовить презентацию.	
--	----------	--	--	---	--

## 6.2. Тематика и задания для практических занятий

### Тема 1. Деловой этикет.

1. Понятие делового этикета, его принципы и отражение в сфере туризма и гостеприимства.
2. Современные требования к внешнему виду работников. Стандарты внешнего вида мужчин и женщин.

### Тема 2. Деловой протокол.

1. Кодекс общения с клиентами.
2. Правила делового этикета в туризме.
3. Социально-психологические особенности туристов.

### Тема 3. Деловая и светская беседа. Принципы делового общения.

1. Этапы беседы. Тактика нейтрализации замечаний.
2. Приемы начала беседы. Методы ведения диалога. Принятие решений и завершение беседы.
3. Правила ведения светской беседы.
4. Значимость делового общения для успешного развития туризма.

### Тема 4. Культура обслуживания.

1. Понятие культуры сервиса. Профессиональные характеристики работника сервисного предприятия.
2. Профессиональная этика, ее принципы и категории. Сходство и различия профессиональных и корпоративных этических кодексов.
3. Этический кодекс работника туристической сферы.

### Тема 5. Невербальные средства общения.

1. Понятие о невербальных средствах общения, их особенность.
2. Жесты. Дистанция и пространство. Мимика. Поза. Взгляд. Улыбка. Темп, ритм, интонации, паузы.
3. Необходимость владения невербальными средствами общения в сфере туризма.

### Тема 6. Национальные особенности делового общения.

1. Этикет, ментальность и общение. Сохранение национального колорита.
2. Отношение ко времени. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам. Стили рукопожатий.
3. Национальные особенности наших соотечественников и туристов из разных стран мира.



### **6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий.**

Не предусмотрены

### **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)**

Не предусмотрены.

### **7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) основная:

1. Дусенко С.В, Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования –М.: Издательский центр «Акалемия», 2013.

2. Дусенко С.В, Социально-культурный сервис и туризм: профессиональная этика и этикет: учеб. пособие.- Хабаровск, 2004.

а) дополнительная

1. Руденко А. М. , Довгалева М.А, Психология социально-культурного сервиса и туризма.- Ростов –на-Дону, 2005.

2. Биржаков М. Введение в туризм. - СПб.: «Издательский дом Герда», 2004. - 448 с.

3. Сервисная деятельность: учеб. пособие/ под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович.-СПб, 2002.

4. Жукова М. Индустрии туризма: менеджмент организации. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 200 с.

5. Сервис и туризм: словарь- справочник/под ред. Ю.П, Свириденко, О.Я. Гойхмана.- М., 2008.

6. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 787 с.

7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиничных и туристских комплексах -М., 2007..

8. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство. - М.: ЮНИТИ, 2000. - 463 с.

### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Федеральный портал «Российское образование»;

2. Официальный сайт министерства образования и науки Российской Федерации

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека online»

2. ЭБС «Znaniium»

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Мультимедийный комплекс, включающий электронную доску, ноутбук и проектор. Видеоаппаратура для демонстрации DVD дисков. Компьютерный класс для проведения контрольных и интернет-тестирований, офисный пакет.

