



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 методической комиссией
специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Председатель ЦМК

 А.А. Романова


Протокол № 4

от « 22 » 04 2015г.

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

« 29 » июня 2015г.

Разработчик: Романова А.А., преподаватель дисциплины «Профессиональная этика и этикет»
ГАПОУ СО Екатеринбургского колледжа транспортного
строительства

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


Эксперт:

Методист ГАПОУ СО «ЕКТС»

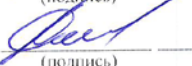
 Е.М. Александрова

« 11 » июня 2015г.

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

« 28 » июня 20 10 г. Зам.директора по УВР  /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

« 29 » июня 20 14 г. Зам.директора по УВР  /А.М. Шанин/
(подпись) (И.О. Фамилия)

« 29 » июня 20 18 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 «__» _____ 2015г.

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

«__» _____ 2015 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.М. Александрова

«__» _____ 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.

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.

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	2

народов»	
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>Итоговая 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
	<i>Деловой этикет.</i>			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 ссузов) – 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.