



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ В.В. Новикова

«_____» _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 Профессиональная этика и этикет

по специальности:

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Ижевск 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО), 43.02.11 – Гостиничный сервис.

Организация разработчик:
АНПОО «ВИК»

Рабочая программа рассмотрена на П(Ц)К

Протокол № _____ « _____ » _____ 2020 г.

Председатель П(Ц)К _____/Зайцева Е.Н./

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	11
5. Методические рекомендации по разработке и реализации адаптированных образовательных программ СПО	12

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью вариативной составляющей основной профессиональной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Реализуется в рамках профессионального цикла ОПОП (вариативная часть).

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- способы разрешения конфликтов.

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции;

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

Общекультурными:

ОК-6 - работать в коллективе и в команде, обеспечить ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;

Профессиональными:

ПК-5.5 - оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Для очной формы обучения:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося: 45 часов.

Аудиторная нагрузка: 30 часов.

Самостоятельная работа: 15 часов.

Для заочной формы обучения:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося: 45 часов.

Аудиторная нагрузка: 8 часов.

Самостоятельная работа: 37 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов для очной формы обучения	Объем часов для заочной формы обучения
Максимальная учебная нагрузка (всего)	45	45
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	30	8
в том числе:		
лабораторные работы	-	-
практические занятия	10	4
контрольные работы	-	-
курсовая работа <i>(если предусмотрена)</i>	-	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	15	37
в том числе:		
самостоятельная работа над курсовой работой <i>(если предусмотрена)</i>	-	
подготовка к аудиторным занятиям (изучение литературы по заданным темам, написание рефератов, эссе и пр. письменных работ)	13	35
подготовка к промежуточной аттестации	2	2
Итоговая аттестация в форме контрольной работы.		

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов Для очной формы обучения	Объем часов для заочной формы обучения	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1.	«Основы профессиональной этики»			
Тема 1.1. Основы этических знаний.	<p>Содержание учебного материала: Предмет и задачи этики. Основные этические понятия (категории). Происхождение морали и нравственная проблематика. История развития этических учений. Мораль как регулятор социального поведения. Историческое развитие нравственности. Сущность, структура и основные проблемы прикладной этики. Современные нравственные принципы, условности и нормы общения.</p>			
	Лекции:	2	2	
	Лабораторные работы	-		
	Практические занятия Основы этических знаний	2		
	Контрольные работы	-		
Тема 1. 2. Этика профессионального общения.	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка реферата, конспектирование.</p>	3	6	
	<p>Содержание учебного материала: Общение как инструмент этики деловых отношений. Общие принципы построения межличностного общения и деловых отношений. Критерии выбора модели поведения. Социально-психологические закономерности в межличностном общении. Этические нормы в деятельности организаций. Корпоративные кодексы поведения в бизнесе. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Этика межличностного общения руководителя. Повышение этического уровня организаций. Этика труда в гостиничном сервисе. Психология гостеприимства. Этические</p>			

	основы презентации гостиничного сервиса. Качество и стиль обслуживания в гостиничном сервисе. Личностные качества гостиничных работников.			
	Лекции	2		
	Лабораторные работы	-		
	Практические занятия: Этика профессионального общения.	2		
	Контрольные работы	-		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка реферата, конспектирование	2	6	
Тема 1.3. Вербальные и невербальные средства делового общения.	Содержание учебного материала: Виды и формы делового общения. Классификация вербальных и невербальных средств общения. Роль вербальных средств в деловом общении. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Особенности речевого поведения. Особенности публичного выступления и культура делового совещания. Культура деловой беседы и спора. Речевой этикет. Этикет приветствий и представлений Кинесические особенности невербального общения. Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Паралингвистические и экстралингвистические особенности невербального общения.			2
	Лекции	2		
	Лабораторные работы	-		
	Практические занятия: Вербальные и невербальные средства делового общения	2		
	Контрольные работы	-		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка реферата, конспектирование	2	6	
Раздел 2.	«Этика и этикет в гостиничном бизнесе»	28	25	2
Тема 2.1. Историческое развитие морально-этикетных норм.	Содержание учебного материала: Принципы и нормы современного этикета. Особенности этикета межличностного общения. Профессиональный этикет и его виды. Правила приветствия в деловой сфере.			

	Представление и титулирование. Визитная карточка в деловой коммуникации. Назначение, функции и требования к оформлению визитной карточки в деловой жизни. Особенности деловой этики и этикета зарубежных стран. Правила международной вежливости. Всемирные кодексы поведения в бизнесе. Деловой этикет в международном общении			
	Лекции	4		
	Лабораторные работы	-		
	Практические занятия	-		
	Контрольные работы	-		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка реферата, конспектирование.	2	6	
Тема 2.2. Правила и этикет деловых отношений.	Содержание учебного материала: Правила вручения подарков. Сувениры и подарки в деловой сфере. Этика делового телефонного разговора. Стратегии письменных коммуникаций: деловое письмо. Искусство комплимента. Гостевой этикет и деловой протокол. Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Деловые приемы, их организация и проведение. Этика и этикет деловых переговоров Требование этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола, сервировка). Деловой этикет и поведение за столом во время делового приема. Этикет и имидж делового человека. Одежда и внешний вид делового мужчины и деловой женщины.			2
	Лекции	4	2	
	Лабораторные работы	-		
	Практические занятия Правила и этикет деловых отношений.	2		
	Контрольные работы	-		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка реферата, конспектирование.	2	6	

Тема 2.3. Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях	Содержание учебного материала: Этические аспекты взаимодействия в конфликтных ситуациях. Правила поведения с собеседниками различных психологических типов. Правила конструктивной критики. Борьба с манипулированием. Тактика защиты от некорректных собеседников. Этика разрешения конфликтов. Сущностные свойства и структура конфликта. Прогнозирование конфликта. Профилактика конфликтов. Предупреждение и предотвращение конфликта. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов. Переговоры в разрешении конфликтов. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта. Роль руководителя в разрешении трудовых конфликтов			2
	Лекции	4		
	Лабораторные работы	-		
	Практические занятия: Межличностное взаимодействие в Конфликтных ситуациях	2	2	
	Контрольные работы	-		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка реферата, конспектирование.	2	5	
Подготовка к промежуточной аттестации	2	2		
Примерная тематика курсовых работ (<i>если предусмотрены</i>)	-			
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (<i>если предусмотрены</i>)	-			
Промежуточная аттестация в форме контрольной работы	2	2		
Всего:	45	45		

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия кабинета, оборудованного:

Стол преподавателя, доска, столы, стулья, ноутбук, экран, проектор, колонки
Наглядные учебные пособия в электронном виде.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов
дополнительной литературы

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1	Скворцов А.А. Этика. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/B568B53E-55FF-420E-BEE4-0197CFB6E5E5#page/1
2	Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/1
II	Дополнительные источники
1	Кафтан В.В., Чернышова Л.И. Деловая этика. Учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/7DEE8305-CF3D-4197-8C0E-1EABA8B47786#page/1
2	Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5#page/1
III	Периодические издания
IV	Программное обеспечение и Интернет-ресурсы
1	http://www.manners.ru/ - сайт о деловом этикете
2	http://www.gramota.ru/ - сайт о культуре речи, содержит информацию о деловом этикете и нормах официально-делового стиля
3	http://www.oratorica.ru/ - сайт о деловом общении, проведении презентаций, переговоров и пр.
4	Операционные системы Windows XP, Windows 7.
V	Методические указания по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»
1	Методические рекомендации по выполнению практических работ
2	Методические рекомендации по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы студентов

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования.

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Таблица 1

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - способы разрешения конфликтов. <p>ОК-6 - работать в коллективе и в команде, обеспечить ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции; <p>ПК-5.5 - оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.</p>	<p><i>Наблюдение и оценка работы на практических занятиях.</i></p> <p><i>Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.</i></p> <p><i>Устный опрос по теме.</i></p> <p><i>Контрольные работы.</i></p>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с Таб. 2.

Таблица 2

Процент результативности (правильных ответов при выполнении тестовых заданий)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (оценка)	вербальный аналог
90 -100	5	отлично
66 -90	4	хорошо
51 - 65	3	удовлетворительно
менее 50	2	не удовлетворительно

5. Методические рекомендации по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования.

Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Содержание среднего профессионального образования и условия организации обучения в АНПО «ВИК» (далее – колледж) обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение по образовательной программе среднего профессионального образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется колледжем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких лиц.

В колледже созданы (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) специальные условия для получения среднего профессионального образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения среднего профессионального образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких лиц, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания колледжа и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ лицам с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья колледжа обеспечивается (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья):

– для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху услуги сурдопереводчика и обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

– для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения колледжа, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Численность лиц с ограниченными возможностями здоровья в учебной группе устанавливается до 15 человек.

С учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья колледжем обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

С учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в колледже предусмотрена возможность обучения по индивидуальному плану.