

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

«08» 08 2023 г.

№ протокола «1»



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО УРПК

Миннихметов Р.Р.

2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

МДК.01.03 СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Уфа-2023

Рабочая программа междисциплинарного курса разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Соблюдение норм этики делового общения» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Соблюдение норм этики делового общения» тесно связан с «Изучение основ делопроизводства», «Соблюдение норм этики делового общения».

1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебный модуль «Соблюдение норм этики делового общения» является междисциплинарным курсом МДК.01.03. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

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

В результате изучения курса обучающийся осваивает следующие **общие компетенции (ОК) и стремиться к достижению личностных результатов (ЛР):**

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

ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы.

ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность.

ОК 5. Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.

ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.

ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими.

ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.

ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 12. Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.

ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону.

ОК 14. Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности.

Личностных результатов освоения программы воспитания (ЛР):

ЛР4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР6. Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.

ЛР13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен развивать и осваивать следующие **профессиональные компетенции (ПК):**

ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт в:**

- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам

уметь:

- владеть культурой межличностного общения;

- презентовать себя и свои идеи;

- согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;

- понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;

- взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;

- обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии;

знать:

- правила публичной презентации и самопрезентации;

- основы клиентоориентированного взаимодействия;

- принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг;

- правила оформления платежной, туристской, страховой,

- визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров;

- основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- особенности межкультурной коммуникации с гостями;

- основы межличностного и делового общения;

- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	10
Практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18

2.2. Тематический план и содержание МДК «Соблюдение норм этики делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p>Тема 1. Правила приветствия и представления в деловой сфере. Визитная карточка в деловой сфере.</p>	<p>Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия. Правила приветствия в деловой сфере. Представление и титулирование в деловой сфере; виды титулов: титулы, связанные с занимаемой должностью, титулы, связанные с научными званиями. Основные тенденции изменения в современной процедуре приветствия, представления и титулирования.</p>	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12
<p>Тема 2. Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению.</p>	<p>Способы организации рабочих мест в служебном помещении. Требования делового этикета к кабинету руководителя. Рабочее место рядового сотрудника. Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на деловые отношения между сотрудниками и клиентами.</p>	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12
<p>Тема 3. Одежда и внешний вид делового человека.</p>	<p>Внешний облик делового человека и его имидж. Одежда – одно из главных условий того, каким сложится мнение о человеке, она несет определенную информацию о человеке, и в соответствии с ней соотносят с той или иной категорией, определяют социальное положение, экономические возможности и принадлежность к профессиональной сфере</p>	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12
<p>Тема 4. Этика деловых отношений мужчины и женщины</p>	<p>Основные аспекты этикета служебных отношений мужчины и женщины Взаимоотношения мужчины и женщины в служебной обстановке. Поведение женщины в деловой среде Поведение мужчины в деловой среде Частные аспекты этикета служебных отношений мужчины и женщины.</p>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12
<p>Тема 5. Письменное деловое общение</p>	<p>Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму-уведомлению и т. д. Обмен деловой информацией по факсу.</p>	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12
<p>Тема 6. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок</p>	<p>Роль и место выставок и ярмарок в сфере социально- культурного сервиса и туризма. Требования делового этикета, предъявляемые к фирме- организатору и фирмам- участницам выставок и ярмарок. Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок</p>	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12
<p>Тема 7. Деловые приемы</p>	<p>Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашений и ответа на них. Требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола и сервировка, рассадка гостей и т. д.). Деловой застольный этикет: поведение за столом, беседа за столом, правила в употреблении блюд и напитков.</p>	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12

Тема 8. Презентация и нормы делового этикета	Цели и задачи презентации в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Ее виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей презентации, и для приглашенных. Рекомендации выступающему на презентации. Возможные ошибки в проведении презентации.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12
Тема 9. Этика делового телефонного разговора	Нормы делового этикета в телефонном разговоре. Методы достижения результативности телефонного делового разговора. Мобильный деловой этикет. Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12
Тема 10. Этика делового красноречия	Роль речевого воздействия в деловых отношениях. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях. Виды речевого воздействия. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этичности делового общения.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12
Самостоятельная работа		18	
Всего		52	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «Соблюдение норм этики делового общения»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по Профессиональным дисциплинам.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 415 с— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559> – Режим доступа: по подписке.
2. Бурдина, Е. А. Теория и практика делового общения : практикум / Е. А. Бурдина. - Москва : ИОП РГУП, 2023. - 129 с. - ISBN 978-5-00209-090-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2151303> – Режим доступа: по подписке.
3. Шутая, Н. К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н. К. Шутая, О. О. Румянцева. - Москва : РГУП, 2023. - 120 с. - ISBN 978-5-93916-695-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1195554> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И. Г. Кислицына. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2023. - 112 с. - ISBN 978-5-8158-1886-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1875087> – Режим доступа: по подписке.
2. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. — 169 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/11858. - ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2043284> – Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «Соблюдение норм этики делового общения»

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике