

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

« 2 » марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

МДК

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника – Специалист по туризму

Год набора – 2024

Курс 1 Семестр 2

Общая трудоемкость МДК 36.0 (академ. час)

Составитель Т.В. Кириллова, преподаватель,

Факультет среднего профессионального образования

ЦМК социально-экономических дисциплин

2024

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социально-экономических дисциплин

15.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Кирилук Н.В. Кирилук

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 2 » марта 2024 г.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Программа междисциплинарного комплекса МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

2. МЕСТО МДК В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Междисциплинарный комплекс МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения входит в общий гуманитарный и социально – экономический цикл, читается в 4 семестре в объеме 36 академических часов.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ МДК И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

| Категория (группа) профессиональных компетенций | Код и наименование профессиональных компетенции | Минимальные требования |
|---|---|---|
| ПК 1.1. | ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | <p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> |

| | | |
|---------|--|--|
| | | Этику делового общения Основы делопроизводства |
| ПК 1.2. | ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | <p>Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p> <p>Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства</p> |
| ПК 1.3. | ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | <p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | Этику делового общения Основы делопроизводства |
|--|--|---|

4. СТРУКТУРА МДК

Общая трудоемкость МДК составляет 1.00 зачетных единицы, 36.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) МДК, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

4.10 – У (Уроки)

4.11 – С (Семинарские занятия)

| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | | 5 | 6 | 7 | |
|---|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|---|---|---|---|
| | | | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.10 | 4.11 | 4.7 | 4.8 | 4.9 | | | | |
| 1 | Правила приветствия и представления в деловой сфере Визитная карточка в деловой сфере. | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос Практическая работа №1 |
| 2 | Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению. | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос Практическая работа №2 |
| 3 | Одежда и внешний вид делового человека. | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос Практическая работа №3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|
| 4 | Этика деловых отношений мужчины и женщины | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос Практическая работа №4 |
| 5 | Письменное деловое общение | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос Практическая работа №5 |
| 6 | Нормы делового этикета для выставок и ярмарок | 4 | 2 | | | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос |
| 7 | Деловые приемы | 4 | 2 | | | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос |
| 8 | Презентация и нормы делового этикета | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос Практическая работа №6 |
| 9 | Этика делового телефонного разговора | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос Практическая работа №7 |
| 10 | Этика делового красноречия | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | Фронтальный опрос Практическая работа №8 |
| 11 | Промежуточная аттестация | | | | | | | | | | | | | | | Примерные вопросы к промежуточной аттестации |
| | Итого | | | 20.0 | 16.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | | |

5. СОДЕРЖАНИЕ МДК

5.1. Лекции

| № п/п | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------|---|--|
| 1 | Правила приветствия и представления в деловой сфере. Визитная карточка в деловой сфере. | 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. |
| 2 | Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению. | 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. |
| 3 | Одежда и внешний вид делового человека. | 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. |
| 4 | Этика деловых отношений мужчины и женщины | 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. |
| 5 | Письменное деловое общение | 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. |
| 6 | Нормы делового этикета для выставок и ярмарок | 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. |
| 7 | Деловые приемы | 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. |
| 8 | Презентация и нормы делового этикета | Цели и задачи презентации в сфере социальнокультурного 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. |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 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. |
| 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. |

5.2. Практические занятия

| Наименование темы | Содержание темы |
|------------------------|---|
| Практическая работа №1 | 1. Правила делового этикета приветствия. 2. Представление и титулирование в деловой сфере. 3. Современная процедура приветствия, представления и титулирования. История визитной карточки. |
| Практическая работа №2 | 1. Организация рабочего места в служебном помещении. 2. Требования делового этикета к кабинету руководителя. 3. Рабочее место сотрудника фирмы. Практическое задание: подготовиться к конкурсу «Мой офис». |
| Практическая работа №3 | 1. Внешний вид и одежда как одни из элементов формирования имиджа делового человека. 2. Основные требования к одежде делового мужчины. 3. Особенности женской деловой одежды. 4. Одежда сотрудников для деловых приемов. Практические задания: подготовить презентацию по теме. |
| Практическая работа №4 | 1. Психологические особенности сотрудников разного пола в повседневной служебной деятельности. 2. Ориентированность мужчин и женщин при формировании деловых отношений. 3. Роль мужчин и женщин в возникновении конфликтов в коллективе. Практические задания: подготовить ролевые ситуации. |
| Практическая работа №5 | 1. Формы письменного делового общения. 2. Виды письменного делового общения. 3. Рекомендации к письменному общению. 4. Роль письменного делового общения. Практические задания: подготовить различные виды деловых писем. |
| Практическая работа №6 | 1. Виды презентации в сфере туризма. 2. Подготовка презентации и технология проведения. 3. Требования для фирмы – |

| | |
|------------------------|---|
| | <p>организатора презентации.</p> <p>4. Рекомендации участникам презентации.</p> <p>Практические задания: подготовить разные виды презентаций.</p> |
| Практическая работа №7 | <p>1. Нормы делового этикета в телефонном разговоре.</p> <p>2. Методы достижения результативности телефонного делового разговора.</p> <p>3. Мобильный деловой этикет.</p> <p>4. Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере.</p> <p>Практические задания: подготовить ролевые ситуации.</p> |
| Практическая работа №8 | <p>1. Этические требования к публичным выступлениям.</p> <p>2. Этические нормы ведения деловой беседы.</p> <p>3. Формы речевого общения в деловой сфере.</p> <p>4. Культура речевого воздействия в туристской сфере.</p> <p>Практические задания: выбрать любую форму и подготовить краткое содержание выступления.</p> |

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий. При проведении занятий используются активные и интерактивные формы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к промежуточной аттестации

1. Общее понятие этики и история ее развития.
2. Сущность и содержание профессиональной этики.
3. Принципы профессиональной этики.
4. Деловой этикет: история и составляющие.
5. Общие требования делового этикета.
6. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
7. Национальные особенности приветствия и представления.
8. Особенности приветствия и представления в КНР.
9. Визитная карточка: история, роль и функции в деловой жизни, виды визитных карточек.
10. Национальные особенности в оформлении и использовании визитных карточек.
11. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
12. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
13. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
14. Деловой этикет и служебное помещение.
15. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
16. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
17. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
18. Этические аспекты критики.
19. Конфликты в сфере туризма и пути их решения согласно этическим нормам.
20. Правила этикета при посещении учреждений культуры.
21. Нормы делового этикета на выставках и ярмарках.
22. Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок.
23. Особенности организации и проведения выставок для продвижения новых турпродуктов.
24. Деловые приемы. Требования делового этикета к их

- организации и проведению. 25. Поведение за столом во время деловых приемов.
26. Сувениры и подарки в деловой сфере.
27. Роль презентаций в туризме, виды презентаций.
28. Требования делового этикета к проведению презентаций.
29. Этика делового телефонного разговора.
30. Мобильный этикет.
31. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
32. Всемирный кодекс туристской этики.
33. Соблюдение туристами кодекса этики в современных условиях.
34. Особенности делового общения и этикета у разных народов. Значение религиозного фактора. 35. Особенности делового общения и этикета в Китае.
36. Особенности делового общения и этикета в странах Юго-Восточной Азии.
37. Особенности делового общения и этикета в европейских странах.
38. Основные проблемы поведения туриста за рубежом.
39. Этические нормы и ценности туристической фирмы.
40. Основные правовые и этические нормы при разработке новых туристических маршрутов, туров, туристических услуг.

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|
| ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Примерные вопросы промежуточной аттестации к |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Примерные вопросы промежуточной аттестации к |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Примерные вопросы промежуточной аттестации к |

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

МДК

а) литература

Основная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16919-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532020>
2. Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html>
3. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 3-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4488-1948-3, 978-5-4497-2843-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138329.html>

Дополнительная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва :

Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716>

2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743>

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542271>

4. Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика : практикум для СПО / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-4488-0658-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92149.html>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

| № | Наименование | Описание |
|---|-----------------|--|
| 1 | 7-Zip | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL http://www.7-zip.org/license.txt . |
| 2 | Google Chrome | Бесплатное распространение по лицензии google chromium http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html на условиях https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html . |
| 3 | LibreOffice | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL https://ru.libreoffice.org/about-us/license/ |
| 4 | WinDjView | Бесплатное распространение по лицензии GNU GPL http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.htm . |
| 5 | Mozilla Firefox | Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/ |

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

Занятия по учебной дисциплине проводятся в кабинете социально-экономических дисциплин. Оснащенность: Специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: учебная мебель, доска меловая, мультимедиа-проектор, проекционный экран, ПК.