

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой  
рекреационной географии, страноведения и туризма  
 Федотов С.В.  
подпись, расшифровка подписи



24.05.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**МДК.01.03 «Профессиональная этика и этикет»**

*Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом*

43.02.16 Туризм и гостеприимство

*Код и наименование специальности*

Профиль получаемого профессионального образования социально-экономический

Специалист по туризму

*Квалификация выпускника*

очная

*Форма обучения*

Учебный год: 2024-2025

Семестр(ы): 5

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол о рекомендации №8 от 22.05.2023 г.

Составители программы: Фролова Людмила Петровна, к.п.н., старший преподаватель  
кафедры рекреационной географии, страноведения

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.3-4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.5-8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.10-11

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Профессиональная этика и этикет

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство", входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящий в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: ПМ.01 Профессиональная подготовка

Цикл - Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к у циклу Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства основных профессиональных образовательных программ (МДК.01.03) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

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

*Цель дисциплины* формирование коммуникативной компетентности специалистов, имеющих мировоззренческие и практические ориентиры в профессиональной деятельности, обладающих стремлением и умением реализовывать свой творческий потенциал.

*Задачи учебной дисциплины:*

- раскрыть сущность профессиональной этики и этикета в сфере туризма;
- дать представление о культурных достижениях человечества;
- выработать умение ориентироваться в сложных этических проблемах и знать нормы современного профессионального этикета, в том числе и международного;
- создать условия для усвоения нравственных ценностей, навыков профессиональной культуры, способствовать формированию коммуникативной компетентности;
- развить способности и интерес к творческой деятельности, потребность в непрерывном самообразовании.

***В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:***

В результате освоения дисциплины студент:

#### 1. ***должен знать:***

- понятие об этической культуре, общие сведения о морали и моральных нормах;
- общие сведения об этике;
- этические основы рекламной компании;
- содержание нравственного воспитания;
- сущность профессиональной этики работников СКС и туризма;
- культуру деловых взаимоотношений;

- роль имиджа в формировании культуры СКС и туризма;
- культуру рекламной деятельности в СКС и туризма;

## **2. должен уметь:**

- использовать правила служебного этикета;
- учитывать эстетические требования при создании рекламных средств, оформление внешнего вида интерьера, внешнего облика работника СКС и туризма;
- вырабатывать навыки культуры общения с коллегами, посетителями;
- владеть своим настроением;
- соблюдать кодекс профессиональной этики;
- владеть методикой обслуживающей деятельности гостей;
- рассматривать жалобы и разрешать конфликты;
- повышать эффективность управления корпоративной культурой СКС и туризма;
- вести деловую беседу, деловое совещание, переговоры по телефону, деловую переписку;
- поддерживать имидж компании;

## **3. должен владеть:**

- правилами служебного этикета;
- культурой профессионального поведения;
- методикой ведения деловых бесед, деловых совещаний, переговоров по телефону;
- культурой общения с коллегами;
- кодексом профессиональной деятельности;
- особенностями этикета зарубежных гостей.
- создавать различные виды реклам с помощью различных носителей

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся общими (ОК) компетенциями:

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержательная часть компетенции</b>
ПК-1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

### **Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 42 часа, в том числе:  
 аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) - 28 часов;  
 внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося - 14 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>42</b>
<b>Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)</b>	<b>28</b>
в том числе:	
лекции	14
лабораторные занятия (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	14
контрольные работы (если предусмотрено)	-
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)</b>	<b>14</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) (если предусмотрено)	-
Подготовка индивидуальных сообщений	8
Составление реферата	4
Подготовка презентации	2
<b>Итоговая аттестация в форме - зачета</b>	

**Тематический план и содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет»**

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1.	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1 Вводная лекция. Предмет и задачи курса. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики. Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Выделение этики как особого аспекта философии. Предмет этики. Современная нравственность и ее перспективы. Проблемы прикладной этики биоэтика, экологическая этика, деловая этика). Общечеловеческие этические нормы в практической деятельности специалиста социально-культурной сферы и туризма. Проблемы выбора: моральная свобода и ответственность делового человека. Проблема цели и средств деятельности.		2
	<b>Лекции</b>		4
	<b>Практические занятия. практическое занятие</b> Основные категории этического сознания добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость, правда и ложь. Характеристика основных составляющих этики, теоретической и нормативной этики.		2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Знакомство с источниками информации по краеведению. Подготовка индивидуальных сообщений		-
Тема 2	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1 Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Система профессионально-этических представлений. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Современные профессиональные этические кодексы, профессионально-этические нормы, регламентирующие сферу сервисной деятельности.		1
	<b>Лекции</b>	2	

<b>Тема 3</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
		Система профессионально-этических представлений в сервисной деятельности. . Профессионально-этические категории. Профессионально-этические принципы. Понятие и история этического кодекса. Функции и виды этических кодексов. Структура кодекса. Этапы создания этического кодекса в организации. Контроль за выполнением этического кодекса.	2
	<b>Лекции</b>		2
	<b>Практические занятия.</b> Профессионально-этические нормы и их специфика в сфере сервисных коммуникаций. Нравственный портрет идеального специалиста в сфере сервисных коммуникаций. Разработка этического кодекса специалиста в сфере туристско-сервисной деятельности.		2
<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Оформление конспекта.		2	
<b>Тема 4</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>		
		Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента. Профессионально-этические категории профессионально-этические принципы. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента. Неприемлемые качества в профессиональной деятельности работника сферы сервиса.	1
	<b>Лекции</b>		2
	<b>Практическое занятие</b> Нравственный идеал с точки зрения современной этики. Актуальность общечеловеческих этических норм в современном обществе. Существующие в социуме нравственные проблемы, их причины. Необходимость этики современному специалисту социально-культурной сферы и туризма. Смысл профессиональной деятельности специалиста социально-культурной сферы и туризма.		2
<b>Самостоятельная работа .</b> Оформление деловых бумаг.		2	
<b>Тема 5</b>	<b>Содержание учебного материала.</b> Служебная этика. Этика руководителя Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма. лекционное занятие Этикет делового стиля Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. Понятие управленческой деятельности Стили руководства. Этика отношений в системе руководитель -подчинённый.		

	<b>Лекция</b>	2	
	<b>Практическое занятие.</b> Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий на работе. Правила проведения деловых приемов. Правила проведения деловых приемов. Этикет проведения торжественных событий на работе. Этикет выбора и вручения подарков. Деловые приемы. Этикет проведения торжественных мероприятий.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся Подготовить презентацию.</b> Этикет делового человека. Этикет и имидж. Этикет приветствий и представлений.	2	
<b>Тема 6</b>	<b>Содержание учебного материала .</b> Речевой этикет в профессиональной деятельности. Система этических норм речевого общения в профессиональной сфере. Этические нормы на различных уровнях системы речевого общения. Требования к деловой речи. Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров. Базовые правила телефонного общения. Требования к ведению деловых телефонных переговоров. Правила пользования мобильным телефоном, эл. почтой.		
	<b>Лекция</b>	2	
	<b>Практическое занятие.</b> Этикет работы с современными средствами связи. Этикет организации и проведения различных форм делового общения . Речи для особых случаев. торжественная речь. Протокольная (рамочная) речь....приветствие, благодарность и про. Этикет делового телефонного разговора.	2	
<b>Тема 7</b>	<b>Содержание учебного материала.</b> Понятие о невербальных средствах общения. Такесика.Проксемика.Просодика и экстралингвистика Кинесика.		
	<b>Лекция</b>	2	2
	<b>Практическое занятие.</b> Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, эл. почтой. Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета.	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовка рефератов. Национальные особенности делового общения .	4	
<b>Всего:</b>		42.часа	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:  
– ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);  
– репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)  
– продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.  
Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству мест обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, комплект учебно-методической документации, учебные видеофильмы,

Технические средства обучения:

Телевизор Samsung CK-20F2VR, видеомаягнитофон  
мультимедиа проектор Ln Focus LP 280 (1 шт.); монитор  
LED LG 42" – 1 шт.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата : [для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям] / Л.И. Чернышова .— Москва : Юрайт, 2018 .— 160, [1] с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль) .— Библиогр. в конце глав.

2. Деловая этика и деловой этикет : [учебное пособие] / Кузнецов И. Н. — Ростов н/Д : Феникс, 2007 .— 251, [1] с. — (Психологический практикум) .— Библиогр.: с. 247-249.

##### **Дополнительные источники:**

1. Лавриненко В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата : [для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим и гуманитарным направлениям] / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан ; Фин. ун-т при Правительстве Рос. Федерации .— Москва : Юрайт, 2018 .— 117, [1] с. — (Бакалавр. Академический курс) .— Библиогр.: с. 117-[118]

2. Кругляницо Т. Ф. Этика и этикет : Пособие / Худож. Козлов В.Д. — Изд., доп и перераб. — М. : Аз, 1995 .— 157, [1] с. : ил., портр. — (Б-ка лицеиста) .

3. Панкратов В. Н. Культура делового общения и успех / Вячеслав Николаевич Панкратов .— Москва : Приор, 2008 .— 188 с. : ил. — (Бизнес-коммуникации) .— Библиогр.: с. 156-158.

4. Кузин Ф. Культура делового общения : практическое пособие / Феликс Кузин .— 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Ось-89, 2004 .— 319 с. : ил. — ISBN 5-86894-255-8.

5. Загорская Л.М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л.М. Загорская ; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. — 292 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860> (дата обращения: 11.09.2020). — ISBN 978-5-7782-2017-1. — Текст : электронный.

6. Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. — (<http://www.lib.vsu.ru/>).

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>Уметь: Организовать текущую деятельность сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства</b>	<i>Умение на основе разноплановых источников информации составлять пакет документов по деятельности сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства</i>
<b>Знать:</b> Нормативную документацию по оформлению документов организации туристского бюро и профессиональной деятельности сотрудников	<i>знание- кодекс профессиональной этики; - особенностей профессионального поведения работника СКС и туризма; - культуру общения работника СКС и туризма;  - понятий о корпоративной культуре СКС и туризма; Знать и применять нормативно-методическую базу делопроизводства – это комплекс законодательных, распорядительных, инструктивных и методических документов, регламентирующих организацию делопроизводства и правила оформления документов. ...</i>

<b>Результаты обучения (освоенные ПК-1.3)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ПК-1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	<i>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</i>

## **Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины «Профессиональная этика и этикет»**

### **Методические указания обучающимся при подготовке к лекциям**

В процессе изучения данной дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. На первом этапе в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. На втором – обозначить базовые понятия и определения (возможно составить конспект) из названия тем, привести разные точки зрения, вывести свое предпочтительное определение. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из рекомендованного списка, а также переводную литературу из актуальных научных источников. На следующем этапе необходимо обозначить практическую значимость данной темы. Для чего изучить статистические данные, конкретные примеры из региональной практики. Рекомендуется обращаться к официальной, оперативной информации, пользоваться валидными и проверенными данными. В результате получения информации, освоения знаний студент должен сформировать свою точку зрения на данную тему, сформулировать проблематику, свободно отвечать на вопросы на практических занятиях, участвовать в дискуссиях, уметь выделять главные проблемы, логически мыслить для их решения, грамотно и аргументированно излагать свою точку зрения.

### **Методические указания обучающимся при подготовке к практическим занятиям**

С целью лучшего усвоения материала по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» используются комплект заданий, вопросов, список тем докладов и презентаций. В процессе изучения данной дисциплины студентам предлагается выполнить индивидуальные задания: изготовление личных визиток, оформление кодекса предприятия, подготовить эссе по одной из посещенной ими стран (регионов) на тему: «Особенности и обычаи населения страны».

В процессе изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» подготовка студентов к семинарским занятиям организована с использованием научной и периодической литературы, ресурсов сети Internet, ресурсов зональной, электронной библиотеки ВГУ.