

Программа учебной дисциплиныПрофессиональная этика и этикет разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело"(Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 N 44974) и профессионального стандарта Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц,утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 №282н. по укрупненной группе профессий , специпальностей 43.00.00 Серавис и туризм.

Организация-разработчик : ГБПОУ КО «Тарусский многопрофильный техникум»

Разработчик: Емельянова Л.О., Зуйкова М.А.-преподаватель специальных дисциплин.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«****Профессиональная этика и этикет»**

**1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является вариативной частью основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена  по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»

**1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

        Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

- соблюдать правила профессиональной этики;

- применять различные средства техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

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

- правила обслуживания клиентов различного типа;

- основы профессиональной этики;

- эстетику внешнего облика делового человека;

- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

        - составлять разные виды письменных деловых текстов;

- использовать современные средства коммуникации в деловом общении;

- эффективно выстраивать коммуникацию на языковом уровне в зависимости от цели и сферы применения;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

 Освоение дисциплины способствует формированию следующих компетенций:

**ОБЩИХ:**

ОК 01 . Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03.  Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ:**

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы (знать правила поведения в конфликтных ситуациях).

**2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Количество часов*** |
| **Учебная нагрузка обучающегося (всего)** | ***36*** |
| **Часы взаимодействия преподавателя со студентами (всего)** | ***36*** |
| в том числе: |  |
| теоретическое обучение | ***36*** |
| практические занятия | ***-*** |
| *Промежуточная аттестация в форме   дифференцированного зачета* |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Учебная нагрузка обучающихся (час.)** | **Уровень** **освоения** | **Задания для студентов** |
| Всего | Самостоятельная работа | Часы взаимодействия преподавателя со студентами |
| Теоретическое обучение | ЛПЗ |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *8* | *9* |
| **Раздел 1 Культура делового общения** | **8** |  | **8** |  |  |  |
| Тема 1.1Введение | Введение. Основы культуры делового общения.         Понятия «культура речи» и «речевой этикет». | 2 |  | 2 |  | 1 | [3] с.4-9,[4] с. 161-170[6] с. 13- 16, |
| Тема 1.2Этика общения | Профессиональная этика. | 2 |  | 2 |  | 2 | [6] с. 13-15 |
| Тема 1.3Кодексы делового поведения | Деловой протокол. Деловой этикет. Особенности национального этикета. | 2 |  | 2 |  | 2 | [3] с.9-11,11-17[4] с.336-362[6] с. 16-22,40-43,43- 48 |
| Тема 1.4Имидж как средство делового общения | Внешний вид делового человека. Визитная карточка | 2 |  | 2 |  | 2 | [6] с. 22-24 |
| **Раздел 2 Риторика** | **8** |  | **8** |  |  |  |
| Тема 2.1Деловое общение | Культура телефонного общения. Основные требования к деловому разговору по телефону. | 2 |  | 2 |  | 2 | [3] с.17-20,[4] С.39-46[6] с. 24-28 |
| Тема 2.2Деловая беседа | Виды деловой беседы. Этапы деловой беседы. Рекомендации по эффективному ведению деловой беседы. Техника и тактика аргументирования. | 2 |  | 2 |  | 3 | [3] с.23-31,[4] с.30-36, 83-89, 261-313[6] с.28-35 |
| Тема 2.3Деловая коммуникация | Деловые переговоры. Публичное выступление. Презентации. Совещания. Собеседования. Дискуссии. | 2 |  | 2 |  | 2 | [4] с. 294-312 |
| Тема 2.4Деловая корреспонденция | Требования к деловой переписке. Официальные деловые письма. Составление резюме. | 2 |  | 2 |  | 2 | [6] с.292-294 |
| **Раздел 3    Психологические основы делового общения** | **6** |  | **6** |  |  |  |
| Тема 3.1Общение - основа человеческого бытия | Роль общения в психическом развитии человека. Структура общения. Вербальное и невербальное общение. | 2 |  | 2 |  | 2 |  [4] с.7-25, 30-36, 46-78[6] с.59-61,61-66,66-76 |
| Тема 3.2Успех делового общения | Техники NLP. Техники продуктивного слушания. Формирование первого впечатления. Приемы фасцинации и аттракции. | 2 |  | 2 |  | 3 | [4] с.103-111, 111-119 |
| Тема 3.3Психология делового общения | Психологический контакт. Методика установления контакта. Работа с различными типами клиентов. Психологические барьеры. | 2 |  | 2 |  | 3 | [4] с. 144-160[6] с.104-111,119-124 |
| **Раздел 4 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении** | **6** |  | **6** |  |  |  |
| Тема 4.1Качества личности | Психические процессы. Волевые качества личности. Темперамент. Эмоции и чувства. Способности. | 2 |  | 2 |  | 2 | [6] с.105-109,110-115,116-118,119-125 |
| Тема 4.2Стили руководства | Личность руководителя. Стили руководства. | 2 |  | 2 |  | 2 | [4] с.111-115 |
| Тема 4.3Управленческое общение | Особенности управленческого общения. Манипулирование. Служебная субординация | 2 |  | 2 |  | 3 | [4] с.132-140 |
| **Раздел 5 Конфликты в профессиональной деятельности** | **4** |  | **4** |  |  |  |
| Тема 5.1Конфликтология | Конфликт и его структура. Типология конфликтов. | 2 |  | 2 |     | 3 | [6] с. 125-128 |
| Тема 5.2Поведение в конфликтных ситуациях | Правила поведения в конфликтах. Стратегия поведения в конфликтах. Пути выхода из конфликта. | 2 |  | 2 |  | 3 | [6] с.130-133 |
| **Раздел 6 Приемы и их организация** | **2** |  | **2** |  |  |  |
| Тема 6.1Приемы | Приемы. Виды приемов. Дипломатические приемы. Приглашение гостей. Правила размещения за столом. Правила поведения за столом. | 2 |  | 2 |  | 2 | [4] с.434-450 |
| **Дифференцированный зачет** | **2** |  | **2** |  |  |  |  |
| **Итого** | **36** |  | **36** |  |  |  |  |

**3  УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

        Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета, библиотеки и читального зала, выхода в Интернет.

Оборудование учебного кабинета:

- учебно – методическое обеспечение дисциплины;

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- компьютер, видеопроектор, колонки.

**3.2  Информационное обеспечение обучения**

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

1. Русский язык и культура речи: учебник / Т.И. Сурикова, Н.И. Клушина, И.В. Анненкова; под ред. Г.Я. Солганика. – М.: ИД Юрайт, 2015.- 239 с.
2. Иванова, А.Ю. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для СПО / А.Ю. Иванова. – М.: Юрайт, 2019. – 157 с.
3. Кортава, Т.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Т.В. Кортава. – М.: Учитель, 2015.- 335 с.
4. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 352 c.
5. Родина, И.В. Культура русской деловой речи и деловая риторика: учебное пособие / И.В. Родина, Л.В. Промах. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2018. – 200 с.
6. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения. Учебное пособие / Г.М. Шеламова. - М.: Academia, 2014. - 192 c.
7. Щетинина, А.В. Практикум по русскому языку и культуре речи: учебно-практическое пособие / А.В. Щетинина. – Екатеринбкрг: Изд-во Рос. гос.проф.-пед. ун-та, 2017. – 339 с.Кузнецов, И. Н. Деловое письмо / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и Ко, 2017. - 196 c.

Интернет – ресурсы:

1. «Инфоурок»-ведущий образовательный портал России, режим доступа  [https://infourok.ru/](https://www.google.com/url?q=https://infourok.ru/&sa=D&source=editors&ust=1634211139208000&usg=AOvVaw2hqIeP2PmlVCR0SpRskWLr)
2. Методики, режим доступа http://www.metodiki.ru/
3. Мультиурок - проект для учителей, режим доступа [https://multiurok.ru/](https://www.google.com/url?q=https://multiurok.ru/&sa=D&source=editors&ust=1634211139209000&usg=AOvVaw0a27qsJqzW7w_JINJYhFYd)
4. От стресса – к счастью, режим доступа [https://pobedimstress.info/glavnaya](https://www.google.com/url?q=https://pobedimstress.info/glavnaya&sa=D&source=editors&ust=1634211139209000&usg=AOvVaw2Empvnh3IdO1urUBtiJQq4)
5. Открытый урок, режим доступа [https://urok.1sept.ru/](https://www.google.com/url?q=https://urok.1sept.ru/&sa=D&source=editors&ust=1634211139210000&usg=AOvVaw1JrS5bzAkphoNf2lkSaw5X)
6. Ресурсы НЛП, режим доступа [https://nlpr.ru/](https://www.google.com/url?q=https://nlpr.ru/&sa=D&source=editors&ust=1634211139210000&usg=AOvVaw3gKp4norVimPL0vrkxtrWM)
7. Сайт профессиональных психологов, режим доступа [https://www.b17.ru/](https://www.google.com/url?q=https://www.b17.ru/&sa=D&source=editors&ust=1634211139210000&usg=AOvVaw0hKnpyPsCj0cKfhNYNdG7U)
8. Социальная сеть работников образования, режим доступа [https://nsportal.ru/](https://www.google.com/url?q=https://nsportal.ru/&sa=D&source=editors&ust=1634211139210000&usg=AOvVaw2dPEwpfOF3txpFTQaHAV4v)

**4   КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Контроль** **и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе тестирования, а также выполнения обучающимися практических  заданий, исследований.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения****(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля****и оценки результатов обучения** |  |
| 1 | 2 |  |
| **Умения:** |  |  |
| - соблюдать правила профессиональной этики- применять различные средства техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; | Оценка результатов практических заданий, защита практико- ориентированных заданий, защита презентаций, решение производственных ситуаций |  |
| **Знания:** |  |  |
| - правила обслуживания клиентов;- основы профессиональной этики;- эстетику внешнего облика делового человека;- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;- механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. | Тестирование, письменный и устный опрос, контрольная работа, письменная самостоятельная работа, проверочная работа, защита презентаций, защита рефератов, составление кроссвордов  тестов. |  |