

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

**Кострома**  
**2023**

Рабочая программа дисциплины «Соблюдение норм этики делового общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель

Рецензенты: Пухачёва Л.Л., директор ООО Туркомпания «Водолей»

**ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:**

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКИТ, к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: изучение этики делового общения, повышение качества эстетического сознания, овладение инструментарием для ведения переговоров, решения конфликтных ситуаций, выбора стиля руководства, преодоления барьеров любого уровня сложности.

Задачи дисциплины: Усвоение основных ценностных ориентаций и этических стандартов в деловой сфере.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции: ОК 1,2,3,4,5,6,7,8,9, ПК 1.3.

Код и содержание компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Знать:

- сущность морали и нравственные основы поведения в деловом общении;
- историю становления этики и этикета делового общения;
- основные принципы этики делового общения;
- этические нормы деловых отношений;
- основы делового общения;

- принципы и методы организации деловых коммуникаций;
- сущность и методы управления организационной культуры.
- основы делового общения и его различные виды;
- правила служебной, управленческой, профессиональной этики деловых отношений;
- правила делового этикета, принятые в современном деловом сообществе, их ценность и назначение.

Уметь:

- видеть гуманистический смысл этики делового общения как основы нравственной регуляции делового поведения и общения;
- четко формулировать основные нравственные качества личности делового человека;
- использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения.

Владеть:

- культурой этико-делового мышления и поведения;
- целенаправленного использования богатого арсенала методов, требований, технологий, принятых в его будущей профессиональной деятельности;
- методами анализа процессов деловой жизни и конфликтных ситуаций;
- умением решать профессиональные задачи с учетом нравственной ценности человеческой личности.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к профессиональному циклу «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» части учебного плана. Изучается в 4 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Русский язык, Литература, Обществознание.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Управление деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса.

## 4. Объем дисциплины

### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма
Общая трудоемкость в часах	45
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	
Лекции	16
Практические занятия	16
Лабораторные занятия	
Практическая подготовка	
Самостоятельная работа в часах	13
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	16
Практические занятия	16
Лабораторные занятия	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	

Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
<b>Всего</b>	32

## 5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

### 5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Этика как философская дисциплина.		2	2	-	1
2	Понятие, виды и функции делового общения		2	2	-	1
3	Понятие деловой коммуникации, ее виды и функции.		2	2	-	1
4	Этика использования технических средств деловой коммуникации.		2	2	-	1
5	Деловые переговоры		2	2	-	1
6	Деловой этикет		2	2	-	1
7	Служебные взаимоотношения		2	2	-	1
8	Корпоративная культура		2	2	-	1
	Подготовка к зачету					5
	<b>Итого:</b>	45	16	16		13

### 5.2. Содержание:

Тема 1. Этика как философская дисциплина. Основные этапы ее развития. Понятие морали и морального поступка. Теории морального развития личности. Этика общечеловеческая и профессиональная.

Тема 2. Понятие, виды и функции делового общения. Формальные и неформальные виды общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Основные барьеры делового общения.

Тема 3. Понятие деловой коммуникации, ее виды и функции. Устные и письменные виды коммуникации. Деловая корреспонденция. Проведение выставок, презентаций и конференций. Празднества и юбилеи. Прием посетителей. Беседы с сотрудниками. Производственные совещания.

Тема 4. Этика использования технических средств деловой коммуникации. Этика телефонного разговора. Этические нормы использования Интернета.

Тема 5. Деловые переговоры. Организация переговоров: подготовка, начало, содержание и анализ результатов. Соблюдение и учет национальных стилей ведения переговоров – условие реализации совместных проектов. Характерные особенности этики деловых отношений и стратегий переговорных процессов в западных странах.

Тема 6. Деловой этикет. Понятие этикета, его функции и принципы, основные вехи в его истории. Имидж делового человека. Внешний вид и манеры поведения сотрудников. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека и необходимый компонент имиджа делового

человека. Роль первого впечатления от встречи с коллегой или деловым партнером.

Тема 7. Служебные взаимоотношения. Стили руководства: командный, коллегиальный и либеральный. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере. Способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях.

Тема 8. Корпоративная культура. Понятие и типы корпоративных культур. Сплоченность рабочей группы. Феномены межличностного взаимодействия в группе. Конформизм. Межличностная аттракция. Негативизм.

## **6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### **6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>№ п/п</b>	<b>Раздел (тема) дисциплины</b>	<b>Задание</b>	<b>Часы</b>	<b>Форма контроля</b>
1	Этика как философская дисциплина.	Подготовиться к практическому занятию	1	Опрос, беседа
2	Понятие, виды и функции делового общения	Подготовиться к практическому занятию	1	Опрос, беседа
3	Понятие деловой коммуникации, ее виды и функции.	Подготовиться к практическому занятию	1	Опрос, беседа
4	Этика использования технических средств деловой коммуникации	Подготовиться к практическому занятию	1	Опрос, беседа
5	Деловые переговоры	Подготовиться к практическому занятию	1	Опрос, беседа
6	Деловой этикет	Подготовиться к практическому занятию	1	Опрос, беседа
7	Служебные взаимоотношения	Подготовиться к практическому занятию	1	Опрос, беседа
8	Корпоративная культура	Подготовиться к практическому занятию	1	Опрос, беседа
	Подготовка к зачету		5	Тестирование

### **6.2. Тематика и задания для практических занятий**

1. Роль этических норм и правил в формировании общей культуры деловых и управленческих отношений.
2. Организационная культура в аспекте этики деловых отношений.
3. Управленческий консалтинг по вопросам организационной культуры и этики деловых отношений.
4. Общее и особенное в понятиях деловой этики и делового этикета.
5. Культура речи в деловом общении.
6. Правила вербальной и невербальной обратной связи во время деловой беседы.
7. Этикет и имидж делового человека.
8. Этикет приветствий и представлений.
9. Внешний облик делового человека.
10. Особенности внешнего облика деловой женщины.
11. Стиль одежды деловых людей.
12. Поведение в общественных местах.
13. Этикет деловых приемов.
14. Искусство комплимента.
15. Правила вручения подарков.
16. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
17. Этикет делового общения с иностранными партнерами.
18. Правила ведения телефонных переговоров.
19. Этикет деловых совещаний, бесед (подготовка и проведение).
20. Правила конструктивной критики.
21. Манипуляции в деловом общении.
22. Американская этика бизнеса.
23. Европейская этика бизнеса.
24. Азиатская этика деловых отношений.
25. Деловое общение с зарубежными партнерами.
26. Правила поведения в зарубежной поездке.
27. Организация публичного выступления.

28. Письменное общение и деловая переписка.
29. Этика дистанционного общения.
30. Специфика этикета на отдыхе.
31. Этикет делового туризма и отдыха.
32. Особенности национального этикета.
33. Женщина-руководитель.
34. Основные правила убеждения.
35. Манипуляции в общении.
36. Управление конфликтами в организации.
37. Управление временем в аспекте этики деловых отношений.
38. Культура речи руководителя.
39. Этический кодекс организации.
40. Нравственная ответственность руководителя.
41. Нравственная ответственность подчиненного.
42. Социальная ответственность организации.

## **7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

*а) основная:*

1. Алексина Т.А. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник для академического бакалавриата: Гриф УМО ВО М.:Издательство Юрайт, 2018 <https://biblio-online.ru/book/503A4759-1FC2-444C-B94D-D2327300B092>
2. Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. ; Под ред. Лавриненко В.Н. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ. Учебник и практикум для академического бакалавриата: Гриф УМО ВО М.:Издательство Юрайт, 2018 <https://biblio-online.ru/book/E918F598-BBDF-4E78-870E-3DF941DCEA98>

*б) дополнительная:*

1. Лавриненко В.Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для академического бакалавриата Юрайт // ЭБС <https://biblio-online.ru/book/DA872F5E-8603-4323-BA99-32B694FE5ED1>"Юрайт", 2018

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Информация о курсе дисциплины в СДО:

Элемент «Лекции» *(при наличии)*;

Элемент «Практические занятия», «Лабораторные занятия», «Курсовое проектирование», пр. *(при наличии)*;



Элемент «Самостоятельная работа»;  
Элемент «Список рекомендуемой литературы»;  
Элемент «Промежуточная аттестация»;  
Элемент «Обратная связь с обучающимися».

*Информационно-образовательные ресурсы:*

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

*Электронные библиотечные системы:*

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Аудитория, оснащенная оборудованием:

- посадочными местами по количеству обучающихся;
- рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями;

программным обеспечением;

- видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);

- экраном, проектором, магнитной доской; -

компьютерами по

количеству посадочных мест;

- профессиональными компьютерными программами.