МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) в г. Ялте
Экономико-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте
_____ Т.А.Кот
«15» 06 2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 05 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Специальности: 43.02.10 Туризм

2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана согласно распределению вариативной части, предусмотренной Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности

43.02.10 _____Туризм_____,
код наименование специальности

укрупненной группы специальностей 43.00.00. Сервис и туризм, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации
от 07.05.2014 г. № 474.

Организация-разработчик: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Разработчик: Дубив Наталия Игоревна, преподаватель Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

от «25» ___мая___ 2018 г. протокол №___10____

Председатель ЦМК по подготовке специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма И.Н. Кузьмич

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	4
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	5
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	8
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	9

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 05 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, по специальности 43.02.10 Туризм, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалиста среднего звена): дисциплина относится к вариативной части профессионального учебного цикла в разделе общепрофессиональных дисциплин.

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

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

– правила делового общения и этикета;

– этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

– основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;

– формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

– составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;

– правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

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

– осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

– пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

– передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

– принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;

– поддерживать деловую репутацию;

– создавать и соблюдать имидж делового человека;

– организовывать рабочее место.

1.4. Результаты освоения рабочей программы учебной дисциплины:

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимися в соответствии с ФГОС по специальности общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2. профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК.1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК.1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК.2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК.5.4.	Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.
ПК.5.5.	Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*54*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*36*
в том числе:	
лабораторные занятия	*0*
практические занятия	*16*
семинарские занятия	*0*
контрольные работы	*0*
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*18*
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП. 05 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Предмет этики. Этика как наука. История этических учений	**Лекционное занятие:**	***6***	
	1. 1. Понятие этики, объект и предмет этики как науки. Задачи этики. «Добродетели Аристотеля»	*2*	*1*
	1. 2. Императив. Соотношение морали и этики. Категории морали издавна и до наших дней.	*2*	
	1. 3. Принципы, формирующие морально устойчивую личность. Задачи морали	*2*	
	Практическое занятие:	***4***	
	1. 1. Добродетели современного человека, поступки и проступки	*2*	*1,2,3*
	1. 2. Координаторы поведения – моральные принципы. Механизм действия совести.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***4***	
	Привести пример: «Добродетели Аристотеля» (6 определений на выбор). Составление дуалистических пар на тему: Добро и зло. Что для одного добро, для другого - зло?". Написание эссе на тему: «Выполнима ли задача – учить морали». Примеры принципов формирующих устойчивую личность (6 шт.). Пример гипотетического и категорического императива.	*4*	
Тема 2. Профессионализм и этика	**Лекционное занятие:**	***6***	
	2. 1. Понятие о профессиональной этике. Причины возникновения	*2*	*1*
	2. 2. Основные принципы профессиональной этики	*2*	
	2. 3. Виды профессиональной этики	*2*	
	Практическое занятие:	***4***	
	2. 1. Профессионально – этические представления в сервисной деятельности. Задание – какая профессия вам подходит.	*2*	*1,2,3*
	2. 2. Упражнение для подготовки к выступлению. Тестовые задания.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***2***	
	Изучение первоисточника – И. Кант. «Основы метафизики нравственности». Повторение конспекта. Составление кроссвордов.	*2*	
Тема 3. Нравственная культура общения Профессионализм и этика	**Лекционное занятие:**	***4***	
	3. 1. Профессионально – нравственные требования к специалистам сервисной деятельности.	*2*	*1*
	3. 2. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.	*2*	
	Практическое занятие:	***4***	
	3. 1. Первопричины конфликта. Плюсы и минусы конфликта.	*2*	*1,2,3*
	3. 2. Упражнение: «Как правильно говорить с трудным клиентом»? Итоговые тестовые задания по изученным темам.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***6***	
	Написание эссе на тему: "Профессионально - нравственные требования к специалистам сервисной деятельности". Доклады на тему: "Конфликтология. Приемы, повышающие и снижающие напряжение".	*6*	
Тема 4. Этика и этикет в сервисной деятельности	**Лекционное занятие:**	***4***	
	4. 1. Этикетные модели общения в сервисной деятельности.	*2*	*1*
	4. 2. Невербальный способ взаимодействия с клиентом. Основные способы установления невербального контакта.	*2*	
	Практическое занятие:	***4***	
	4. 1. Этикет встреч и переговоров.	*2*	*1,2,3*
	4. 2. Стили ведения переговоров. Управление возражениями.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***6***	
	Написание эссе на тему: "Как помогают знания правил этикета в деловой сфере". Анализ «дресс кода» сотрудников предприятия (предприятия – базы практики/на выбор). Оформление личной визитной карточки.	*6*	
	Всего:	***54***	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1.– ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2.– репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия Учебного (треннингового) офиса.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- демонстрационные материалы;
- наглядные пособия (образцы схем, практические задания, опросных листов, анкет и т.д.).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина; Минобрнауки Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Оренбургский государственный университет», Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. – Оренбург: ОГУ, 2013. – 104 с. Режим доступа: по подписке. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114. Текст: электронный.

2. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / Л.М. Загорская; Минобрнауки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: 2012. – 292 с. Режим доступа: по подписке. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860. Текст: электронный.

Дополнительные источники:

1. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для бакалавров/М. Е. Виговская. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и КО», 2015. – 144 с.

2. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — 3 - е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2015. — 224 с.

3. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 192 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий.

Коды сформированных профессиональных и общих компетенций	Критерии оценки	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
ПК.1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК.1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. ПК.2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. ПК.5.4. Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии. ПК.5.5. Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ. ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. ОК4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного	- точность в определении методов нформирования клиентов; - обоснованность выбора применяемой технологии в конкретной ситуации; - точность и соответствие нормативам делового общения содержания устного и письменного общения с туроператором на русском и иностранном языках; - полнота соблюдения правил поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; - обоснованность выбора турагента; - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи.

развития. ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. ОК6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место.	