МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
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
«14» 06 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК 01.03. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

2017 г.

Рабочая программа МДК 01.03 Профессиональная этика и этикет разработана согласно распределению вариативной части, предусмотренной Федеральным государственным образовательным стандартом утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации

от 07.05.2014 г. № 475

и является составной частью профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, по специальности

43.02.11	Гостиничный сервис,
код	наименование специальности

укрупненной группы специальностей 43.00.00. «Сервис и туризм».

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 «28» мая 2017 г. протокол № 10

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

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы МДК	4
2.	Структура и содержание	6
3.	Условия реализации программы МДК	8
4.	Контроль и оценка результатов освоения МДК	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
МДК 01.03. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

1.1. Цели и задачи и планируемые результаты освоения МДК.

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимися в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис:

1. 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.1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК.1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК.1.3.	Информировать потребителя о бронировании

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

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

– организацию службы бронирования;
– виды и способы бронирования;
– виды заявок по бронированию и действия по ним;
– последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
– правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;
– особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
– правила аннулирования бронирования;
– правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;

уметь:

– организовывать рабочее место службы бронирования;
– оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
– вести учет и хранение отчетных данных;
– владеть технологией ведения телефонных переговоров;
– аннулировать бронирование;
– консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
– осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
– использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

иметь практический опыт:

– приема заказов на бронирование от потребителей;
– выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
– информирования потребителя о бронировании.

4. Количество часов, отводимое на освоение МДК
Всего часов – 72
В том числе:
аудиторных занятий – 38
самостоятельная работа – 34
промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК 01.01. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРПРОДУКТА

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 3. Информирование клиентов о бронировании			
МДК.01.03 Профессиональная этика и этикет			
Тема 1. 1. Предмет этики. Этика как наука. История этических учений	**Лекционное занятие:**	***6***	
	1. Понятие этики, объект и предмет этики как науки. Задачи этики. «Добродетели Аристотеля».	*2*	*1*
	2. Императив. Соотношение морали и этики. Категории морали издавна и до наших дней.	*2*	
	3. Принципы, формирующие морально устойчивую личность. Функции морали.	*2*	
	Практическое занятие:	***4***	
	1. Добродетели современного человека, поступки и проступки.	*2*	*1, 2, 3*
	2. Координаторы поведения – моральные принципы. Механизм действия совести.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***10***	
	«Добродетели Аристотеля». Дуалистические пары: добро и зло. Что для одного добро, для другого - зло? «Выполнима ли задача – учить морали?». Принципы формирующих устойчивую личность (6 шт.). Гипотетический и категорический императив.	*10*	
Тема 1. 2. Профессионализм и этика	**Лекционное занятие:**	***4***	
	1. Понятие о профессиональной этике. Причины возникновения.	*2*	*1*
	2. Основные принципы профессиональной этики. Виды профессиональной этики.	*2*	
	Практическое занятие:	***4***	
	1. Профессионально – этические представления в сервисной деятельности. Задание – какая профессия вам подходит. ЕЕ кодекс?	*2*	*1, 2, 3*
	2. Упражнение для подготовки к выступлению. Тестовые задания.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***6***	
	Первоисточник – И. Кант. «Основы метафизики нравственности». Кроссворды.	*6*	
Тема 1. 3. Нравственная культура общения Профессионализм и этика	**Лекционное занятие:**	***2***	
	1. Профессионально – нравственные требования специалиста сервисной деятельности. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.	*2*	*1*
	Практическое занятие:	***4***	
	1. Первопричины конфликта. Плюсы и минусы конфликта.	*2*	

			Продолжение таблицы
	2. Упражнение: «Как правильно говорить с трудным клиентом»? Итоговые тестовые задания по изученным темам.	*2*	*1, 2, 3*
	Самостоятельная работа обучающихся:	***8***	
	"Профессионально - нравственные требования к специалистам сервисной деятельности". Конфликтология. Приемы, повышающие и снижающие напряжение".	*8*	
Тема 1. 4. Этика и этикет в сервисной деятельности	**Лекционное занятие:**	***6***	
	1. Этикетные модели общения в сервисной деятельности.	*2*	*1*
	2. Этикетные модели взаимодействия с деловыми партнерами. Правила проведения деловых бесед по телефону. Мета-язык.	*2*	
	3. Правила ведения переговоров. Протокол делового приема. Дресс-код делового человеках.	*2*	
	Практическое занятие:	***8***	
	1. Этикет встреч и переговоров. Расшифровка дресс-кода в приглашениях.	*2*	*1, 2, 3*
	2. Стили ведения переговоров. Управление возражениями. Этикетные правила деловых приемов.	*2*	
	3. Визитные карточки и их роль в деловом мире. Роль сувениров в деловой практике.	*2*	
	4. Семинар – практикум. Опросник 1, 2, 3 (Практические задания).	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***10***	
	"Как помогают знания правил этикета в деловой сфере". «Дресс-код» сотрудников предприятия (предприятий – баз практики). Личная визитная карточка.	*10*	
	Всего:	***72***	

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 ПРОГРАММЫ МДК

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения учебных занятий. Кабинет - кабинет менеджмента и управления персоналом (ауд. 10). Специализированная мебель: комплект аудиторный - 15 шт., стул для преподавателя - 1 шт., шкаф-пенал - 1 шт., стол однотумбовый - 1 шт., вешалка - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Александрова, З.А. Профессиональная этика: учебное пособие / З.А. Александрова, С.Б. Кондратьева; Минобрнауки Российской Федерации. – Москва: Московский педагогический государственный университет, 2016. – 136 с. Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398. Текст: электронный.
2. 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. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114. Текст: электронный.
3. 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. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860. Текст: электронный.
4. Штофер, Л.Л. Профессиональная этика: учебное пособие: [16+] / Л.Л. Штофер; науч. ред. И.Г. Палий; Минобрнауки Российской Федерации, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 291 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=568672. 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. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник ля студ. Учреждений сред. Проф. образования / Ёхина М.А – Москва, ОИЦ «Академия», 2014. — 240с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки результатов освоения МДК
ПК 1. 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	– точность алгоритмов ведения беседы с клиентом; – использование различных коммуникативных приемов при принятии заказа; – точность в ведении делового общения с партнерами при оформлении заказа;	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания.
ПК 1. 2. Бронировать и вести документацию	– правильность ведения переговоров с использованием телефонного этикета и электронной переписки; – обоснованность выбора применяемых приемов при бронировании;	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания
ПК 1. 3. Информировать потребителя о бронировании	– корректность, точность и полнота передачи информации потребителю; – точность и соответствие нормативам делового общения содержания устного и письменного общения с потребителем;	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– аргументированность решения выбора специальности; – четкость определения конкретной цели своей профессиональной деятельности; – активное посещение учебных занятий и практики, консультаций; – качество и скорость выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы с обязательной и дополнительной литературой по плану преподавателя; – активность внесения предложений, рекомендаций при выявлении проблем в межличностных отношениях в сфере гостеприимства; – активность принятия участия в выступлениях на семинарских занятиях	устный опрос, ситуационные задания, практические задания

	по обсуждению проблем в профессионально-деловом общении;	
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– логичность разработки плана написания доклада, курсовой, выпускной квалификационной работ и полнота реализации установленного плана; – обоснованность постановки цели и задач, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в гостиничном деле; – качество и полнота выполнения заданий; – своевременность сдачи заданий, отчетов; – объективность оценки собственных результатов выполненных заданий.	письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– разумность оценки ситуаций предложенных преподавателем для выполнения заданий и ситуаций, возникающих в процессе обучения; – правильность выбора подходящей для решения проблемы методики; – четкость конкретных практических действий для решения проблем; – организованность совместной работы для успешного решения проблем в ходе работы на уроках и выполнения внеаудиторной самостоятельной работы; – настойчивость при решении поставленной задачи; – скорость принятия решения в нестандартных ситуациях; – аргументированность собственного мнения; – адекватность рассуждений и принятия решений; – креативность, инициативность в ходе теоретического обучения и практики.	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– обоснованность выбора метода поиска информации, включая правильность поискового образа запроса; – скорость поиска информации; – логичность систематизации информации; – соблюдение установленных колледжем требований к оформлению по-	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания

	лученных результатов, и творческая интерпретация полученных результатов.	
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– обоснованность выбора информационной системы в условиях конкретной ситуации осуществления расчетных операций; – правильность создания, редактирования и сохранения документов в ходе выполнения практических заданий с применением информационных технологий; – качество обмена информации в текстовом и графическом режимах с обучающимися, преподавателями; – выявление проблем качества информационных систем, полнота и доступность рекомендаций по указанию путей их решения.	письменный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– быстрота адаптации в новом коллективе; – грамотность построения конструктивного диалога; – эффективность управления эмоциями; – активность принятия участия в различных групповых проектах.	устный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– аргументированность постановки целей и задач; – аргументированность убеждения в правильности предлагаемого решения; – организованность учебного процесса; – оперативность координации действий при решении проблем и уровень уверенности в себе; – соблюдение норм и правил, принятых в коллективе; – качественное выполнение обязанностей, предусмотренных Уставом Колледжа для обучающихся.	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение	– рациональность планирования и осуществления деятельности по организации внеаудиторных самостоятельных занятий; – обоснованность постановки цели и задач самообразования;	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания

квалификации	– качество, своевременность и полнота выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы; – адекватность оценки анализа проделанной самостоятельной работы; – обоснованность выбора высшего учебного заведения, факультета для дальнейшего обучения.	
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– выполнение действий с применением новых технологий; – проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	ситуационные задания, практические задания, задачи