

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Служебный этикет в гостиничном предприятии

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Форма обучения Очная

Сроки освоения ОПОП Нормативный, 4 года

Факультет Естественно-географический

Кафедра Экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2020

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями освоения дисциплины

«Служебный этикет в гостиничном предприятии» **является** выработка целостного представления о нравственности и морали как важнейших элементах культуры и места служебного этикета в гостиничном деле.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина (модуль) «Служебный этикет в гостиничном предприятии» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

2.2. Для изучения данной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Организация культурно-досуговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства»

«Введение в гостеприимство»

«Деловые коммуникации и культура речи»

«Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

«Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

«Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»

«Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания »

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных (УК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1.	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Анализирует социокультурные различия национальных и социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития общества, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений.	средства делового общения в гостиничном деле; - теоретические основы профессиональной этики и этикета;	эффективно использовать основы этики деловых отношений и профессиональной этики в современной рыночной экономике; - правильно применять этикетные правила, вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональные нормы морали в гостиничном деле; - в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию;	методами этикетного общения в гостиничном деле; - применять деловые этические нормы в процессе профессионального общения.
		УК-5.2. Определяет и эффективно применяет способы межкультурного взаимодействия в	основные нормы и правила служебного этикета; - основные критерии оценки поведения людей. логику становления и	анализировать закономерности норм этикета, сопоставлять факты этикетного поведения и национальные особенности;	Методами анализа специфики стиля конкретного делового партнера (стиль речи, стиль одежды);

		зависимости от социально-исторического, этического и философского контекста социокультурной ситуации.	развития этикетных норм; - место этикета в становлении общей профессиональной культуры специалиста в индустрии гостеприимства.	практические – методами работы со организовывать и проводить специальную литературу. совещания, собеседования, приемы, правильно выбирать модель проведения переговоров.	
		УК-5.3. Демонстрирует толерантность и уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия.	ценностно-целевой и культурно-нормативный ряд конструктивного взаимодействия; этические принципы управления коллективом; конструктивные способы поведения в трудных ситуациях взаимодействия в коллективе; основу этики самоотношения;	управлять с опорой на культурно-этические знания и навыки, мотивировать подчиненных на успешное решение профессиональных задач, создавать деловую обстановку в общении, эффективно разрешать управленческие конфликты; анализировать события, явления, поступки личности, давать им нравственную оценку; использовать стратегии и техники конструктивного взаимодействия; гуманно относиться к себе и другим работникам;	Методами оппонирования, ведения диалога и дискуссий по содержанию нравственных ценностей в профессиональной деятельности; - методами составления нравственной характеристики личности делового партнера; нормами конструктивной конфронтации в процессе переговорной деятельности или полемики; различными ролевыми моделями поведения в трудных (конфликтных) ситуациях взаимодействия.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		№3	часов
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	32	32	
В том числе:			
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)			
Иные виды занятий			
2. Самостоятельная работа студента (всего)	40	40	
3. Курсовая работа (при наличии)	КП	-	
	КР		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	зачет	зачет
	экзамен (Э)		
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	72	72
	зач. ед.	2	2

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
3	1	Сущность делового этикета	<p>Понятие «деловой этикет». Этапы становления делового этикета. Уровни деятельности делового этикета: мировой уровень (гипернормы), макроуровень (в масштабе отрасли или национальной экономики); микроуровень (в масштабе отдельной фирмы и ее клиентов). Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Моральные нормы общества.</p> <p>Правила поведения. Принципы делового общения. Закономерности межличностных отношений. Личные и трудовые права сотрудника.</p>
3	2	Этика деловых отношений	<p>Этика деловых отношений. Этика делового общения. Эффективность деловых коммуникаций. Принципы эффективного коммуникации. Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры». Алгоритм (этапы) организации деловой беседы. Процесс проведения деловой беседы. Деловые переговоры. Характеристика стадий и этапов деловых переговоров. Стадия подготовки переговоров. Организация публичного выступления. Подготовка Публичного выступления. Структура и технология выступления. Начало выступления (задача: произвести впечатление на аудиторию). Основная часть (задача: сохранить интерес аудитории к теме выступления). Заключительная часть (задача:</p>

			<p>довести до аудитории резюме выступления). Виды деловых совещаний. Инструктивное совещание. Оперативное (диспетчерское) совещание. Проблемное (стратегическое) совещание. Научно-техническое совещание. Состав участников совещания и их формирование. Повестка дня совещания. Технология проведения делового совещания. Рекомендации по регламенту делового совещания. Эффективность телефонных переговоров. Основные правила телефонного этикета. Краткие рекомендации по телефонным переговорам. Правила пользования мобильной связью.</p>
3	3	Этика организаций	<p>Этика И социальная ответственность организаций. Социально ответственная стратегия организаций. Принципы эффективной политики социальной ответственности. Аморальное поведение работодателя. Подходы к пониманию проблем социальной ответственности бизнеса: Система регулирования деловой этики в организации. Понятие этического уровня организации. Содержание этического кодекса организации. Разработка карты этики. Социальные ревизии. Обучение этическому Поведению руководителей сотрудников. Этическая экспертиза. Этическое консультирование.</p>

2.2. Перечень лабораторных работ (при наличии), примерная тематика курсовых работ (при наличии)

Лабораторный практикум не предусмотрен.

Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 58 часов (указать в соответствии с учебным планом). Видами СРС являются подготовка:

- к практической работе;
- к индивидуальному собеседованию;
- к тестированию знаний фактического материала;
- к защите электронных рефератов-презентаций;
- к творческим заданиям.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине (модулю).

Рейтинговая система в Университете не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Самыгин, Сергей Иванович. Деловое общение. Культура речи [Текст] : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 5-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2016. - 480 с.
2	Ступникова, Лариса Геннадьевна. Основы делового этикета [Электронный ресурс] : краткое справочное пособие / Л. Г. Ступникова, Л. Н. Тарнавская. - Москва; Берлин : ДиректМедиа, 2015. - 76 с
3	Психология и этика делового общения [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2015. - 408 с.

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учебное пособие / Т.Н. Персикова. - Москва : Логос, 2008. - 114 с. - ISBN 978-5-98704-127-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php

	?page=book&id=84788
2	Пирог, Я.Ю. Корпоративная культура: источники, традиции, современное состояние, тенденции развития / Я.Ю. Пирог. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 107 с. - ISBN 978-5-504- 00480-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140545
3	Стандарты и качество отеля [Текст] : бизнес-энциклопедия: в 2 т. Т. 1, 2 / под общ. ред. А. Т. Корневой. - СПб. : Бонниер Бизнес Пресс, 2008-2009. - Дополнение (октябрь 2011)
4	Медведева, Галина Павловна. Этические основы социальной работы [Текст]: учебник / Г. П. Медведева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Академия, 2012. - 288 с.
5	Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 591 с
6	Кошечкина, Ирина Петровна. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. - Москва : Форум: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.
7	Архангельская, Марина Дмитриевна. Бизнес-этикет, или Игра по правилам [Текст] : правила, принципы, рекомендации / М. Д. Архангельская. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Эксмо, 2006. - 176 с.
8	Бобылева, Ольга Алексеевна. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : [курс лекций] / О. А. Бобылева; РГУ им. С. А. Есенина. - Рязань : РГУ, 2016.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 28.11.2019).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
3. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 28.11.2019).
4. World Trade Organization [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/statis_e.htm, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 20.10.2019).
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
7. Лица России [Электронный ресурс] : мультимедийный проект. – Режим доступа: <http://rusnations.ru>, свободный (дата обращения: 12.11.2019).
8. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 10.11.2019).
9. Основные социально-экономические показатели [Электронный ресурс] : [сайт] // ИКСИ. – Режим доступа: <https://icss.ru/macro>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
10. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 28.11.2019).
11. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс] : базы данных и аналитические публикации. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
12. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база

данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).

13. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)*

1. Медитация и практическая конфликтология [Электронный ресурс] Режим доступа:: www.conflictology.spb.ru На данном сайте размещены: программа подготовки медиаторов и конфликтологов на курсах повышения квалификации, обзор программ практических семинаров тренингов; публикации специалистов-практиков, статьи и выдержки из книг членов

Клуба конфликтологов, библиография книг по переговорам, рейтинг лучших книг; информация о людях и организациях, статьи о развитии медиации в регионах России и странах СНГ, контактная информация партнеров, приглашающих к сотрудничеству и оказывающих квалифицированную конфликтологическую помощь, информация о медиаторах. (дата обращения: 18.02.2020 г.).

2. Конфликтология [Электронный ресурс] Режим доступа:: <http://conflictology.narod.ru/> На данном сайте размещены электронный учебник по конфликтологии, различные диагностики поведения в конфликте, программа школы практической конфликтологии, конфликтологический журнал. (дата обращения: 18.02.2020 г.).

3. Общественно-политический сайт [Электронный ресурс] Режим доступа:: www.konflikt.ru/: новости, статьи, досье... Сайт клуба «Конфликтолог», объединяющий специалистов, работающих в различных областях конфликтологии. Информационную поддержку осуществляют редакции и сотрудники российских и зарубежных СМИ. (дата обращения: 18.03.2016 г.).

4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - На сайте содержится обзорная, аналитическая и статистическая информация о рынке гостиничных услуг [Электронный ресурс] <http://www.frontdesk.ru> .

5. Гильдии Маркетологов. На сайте содержится информация в сфере маркетинговые статьи, книги, электронные учебники. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.marketologi.ru/>

5.5. Периодические издания

1. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ratanews.ru/statistics/> . RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, РАТА).

2. Журнал «Гостиничное дело» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://gostdelo.ru/> Журнал "Гостиничное дело" предназначен для профессионалов индустрии

гостеприимства: администраторов, топ-менеджеров, маркетологов и других специалистов гостиничного дела, а также инвесторов и девелоперов.

3. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.hospitality.ru> Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - это специализированное информационно-аналитическое издание для гостиничного, ресторанного и курортного бизнеса. Журнал является официальным русскоязычным изданием Международной Ассоциации Отелей и Ресторанов (IH&RA).

В каждом номере публикуются аналитические статьи, посвященные оборудованию, технологиям, отделке интерьера, мебели, системам управления и многое другое для гостиничных и курортных комплексов, а также предприятий общественного питания.

Журнал является официальным информационным партнером Best Eastern Hotels, Членом Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО), Членом Российского Союза Туриндустрии, Членом Московской Областной Гостиничной Ассоциации, официальным со-организатором и информационным партнером выставки ПИР.

4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.spst-journal.org/> Журнал "Современные проблемы сервиса и туризма" (англ. "Service and Tourism: Current Challenges") является одним из авторитетных и популярных периодических научно-практических изданий в России, посвященных проблемам сервиса и туризма. Журнал специализируется на публикации научных, научно-практических статей по туристско-рекреационной проблематике, соответствующих направлениям науки

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Указываются требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные лекционные аудитории, в том числе, для проведения лекций с использованием мультимедийных и интерактивных технологий. Лекционные аудитории должны быть оснащены: видеопроектором, экраном, ноутбуком с необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint), затемненными окнами, периферией к оборудованию, интерактивной доской с периферией.

6.2 Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

Рабочее место преподавателя и студента должно быть оснащено: стационарным компьютером или ноутбуком с периферией и необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint).

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	<p>В процессе лекционного занятия студент должен выделять важные моменты, выводы, анализировать основные положения. Если при изложении материала преподавателем создана проблемная ситуация, пытаться предугадать дальнейший ход рассуждений. Это способствует лучшему усвоению материала лекции и облегчает запоминание отдельных выводов. На лекции необходимо обращать внимание не только на текстовое содержание или устное изложение, но и на весь, предлагаемый преподавателем иллюстративный материал в электронной презентации. Для более прочного усвоения знаний лекцию необходимо конспектировать. Конспект лекций должен быть в отдельной тетради. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на лабораторных занятиях.</p>
Тестирование	<p>Перед тем как приступить к подготовке, необходимо ознакомиться с темами, которые будут включены в контрольную работу и ответить на рекомендуемые вопросы. Нужно изучить содержание учебника и прочесть темы раздела, которые будут проверяться на контрольной. Вместе с текстом учебного пособия нужно прочесть лекции по данной теме и повторить содержание практических работ, так как часто вопросы тестов сформулированы по практическим заданиям. Повторение тем следует начинать от сложных к простым.. На тесты с развернутым ответом отводится времени в среднем от 20 до 30 минут.</p>
Практические занятия	<p>Практические занятия по «Сервисной деятельности» ставят целью научить студентов навыками работы с различными источниками информации и закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Целью проведения семинарских занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» является закрепление полученных знаний, формирование умений и профессиональных навыков, компетентного принятия решений. Задачами практических занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» являются: - получение базовых представлений об истории развития сервиса; представление о сущности и классификации услуг как формы удовлетворения потребностей человека, специфики психологических, этических, эстетических, организационно-технологических аспектов культуры сервиса, маркетинга в сфере услуг; - изучение форм, методов и правил обслуживания потребителей. Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно- теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые ситуации, с которыми должен справляться специалист в области сервиса на предприятиях сервисной отрасли.</p>
Контрольная работа/индивидуальные задания	<p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в</p>

	этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных лабораторных работ, материалы подготовленных рефератов.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА:

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	Договор №65/2019 от 02.10.2019
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows ¹	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются: вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.); набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>); система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

9. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Служебный этикет в гостиничном предприятии»

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)
Гостиничная деятельность

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Рязань 2020

Цель освоения дисциплины

«Служебный этикет в гостиничном предприятии» является выработка целостного представления о нравственности и морали как важнейших элементах культуры и места служебного этикета в гостиничном деле.

Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

Дисциплина изучается на 2 курсе, 3 семестре..

1. Трудоемкость дисциплины: 2 зачетных единицы, 72 академических часа.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
	Знать	Уметь	Владеть (навыками)
3	4	5	6
УК-5.1. Анализирует социокультурные различия национальных и социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития общества, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений.	средства делового общения в гостиничном деле; - теоретические основы профессиональной этики и этикета;	эффективно использовать основы этики деловых отношений и профессиональной этики в современной рыночной экономике; - правильно применять этикетные правила, вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональные нормы морали в гостиничном деле; - в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию;	методами этикетного общения в гостиничном деле; - применять деловые этические нормы в процессе профессионального общения.
УК-5.2. Определяет и эффективно применяет способы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, этического и философского контекста социокультурной ситуации.	основные нормы и правила служебного этикета; - основные критерии оценки поведения людей. логику становления и развития этикетных норм; - место этикета в становлении общей профессиональной культуры специалиста в индустрии гостеприимства.	анализировать закономерности норм этикета, сопоставлять факты этикетного поведения и национальные особенности; практические – организовывать и проводить совещания, собеседования, приемы, правильно выбирать модель проведения переговоров.	Методами анализа специфики стиля конкретного делового партнера (стиль речи, стиль одежды); -методами работы со специальной литературой.

<p>УК-5.3. Демонстрирует толерантность и уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия.</p>	<p>ценностно-целевой и культурно-нормативный ряд конструктивного взаимодействия; этические принципы управления коллективом; конструктивные способы поведения в трудных ситуациях взаимодействия в коллективе; основу этики самоотношения;</p>	<p>управлять с опорой на культурно-этические знания и навыки, мотивировать подчиненных на успешное решение профессиональных задач, создавать деловую обстановку в общении, эффективно разрешать управленческие конфликты; анализировать события, явления, поступки личности, давать им нравственную оценку; использовать стратегии и техники конструктивного взаимодействия; гуманно относиться к себе и другим работникам;</p>	<p>Методами оппонирования, ведения диалога и дискуссий по содержанию нравственных ценностей в профессиональной деятельности; - методами составления нравственной характеристики личности делового партнера; нормами конструктивной конфронтации в процессе переговорной деятельности или полемики; различными ролевыми моделями поведения в трудных (конфликтных) ситуациях взаимодействия.</p>
---	---	---	---

3. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

зачет 2 курс, 3 семестр..

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.