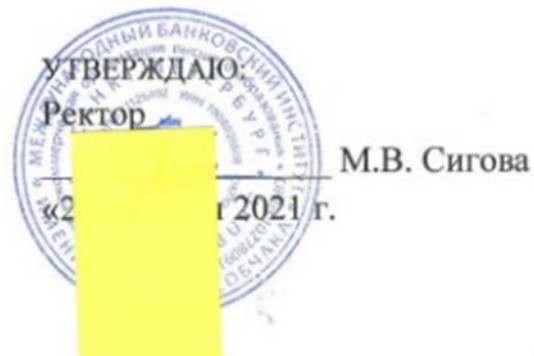


**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**



**Рабочая программа дисциплины  
Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве**

Направление подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничная деятельность*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очно-заочная*

Санкт-Петербург  
2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве» являются изучение обучающимися сложившихся в международной практике норм нравственного поведения в профессиональной среде. Изучаются принципы, функции и рекомендации делового этикета и протокола в туризме и гостеприимстве.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 1.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

3.1. Дисциплина «Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве» относится к Блоку 1 учебного плана образовательной программы.

Таблица 1

**Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения**

| Код и наименование компетенции выпускника                                                                                                                                                                                | Код и наименование индикаторов достижения компетенций                                                                                                                                               | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                        | 2                                                                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ПК-7 Готов к общению с потребителями гостиничного продукта, с соблюдением правил этики обслуживания гостей, решению конфликтных ситуаций, проблем, возникающих у гостей, анализу отзывов, жалоб и претензий потребителей | ПК-7.1. Владение различными технологиями обслуживания, а также способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций с гостями отеля | Знать: технологии обслуживания клиентов, технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта<br>потребители услуг индустрии гостеприимства, их потребности и запросы<br>Уметь: использовать имеющиеся ресурсы при помощи информационных и коммуникативных технологий<br>Владеть: навыком разработки эффективной системы продвижения гостиничных продуктов и услуг размещения; |
|                                                                                                                                                                                                                          | ПК-7.2. Способность к коммуникации в устной, письменной и электронных формах на русском и иностранных языках для решения конфликтных ситуаций                                                       | Знать: теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;<br>базовые нормы делового общения<br>Уметь: применять современные информационные и коммуникативных технологии при обслуживании потребителей услуг гостеприимства;<br>Владеть: навыками оценки эффективности проводимых мероприятий по урегулированию претензий потребителей                                 |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и                                                                                                                                                                  | УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде                                                                                                                                                | Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования,                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| реализовывать свою роль в команде                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                       | коммуникаций, лидерства и управления конфликтами<br>Уметь: организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;<br>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                         | УК-3.2. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения                                                                                                                             | Знать: роли, функции и задачи лидера в современной организации<br>Уметь: применять на практике ведущие теории лидерства<br>Владеть: навыками коучинга и наставничества                                                                                                                                                                                                                |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах), использует языковые средства для достижения профессиональных целей                                                                  | Знать: теоретические основы деловых коммуникаций, их виды, сущность, функции и формы<br>Уметь: применять понятийно-теоретический аппарат, основные социально-психологические законы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности<br>Владеть: навыками организации и проведения деловых бесед и переговоров в общении с целью построения взаимовыгодных партнерских отношений; |
|                                                                                                                                                         | УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения | Знать: нравственные основы общения в сфере бизнеса, этику и этикетные формы деловой коммуникации;<br>Уметь: выбирать правильную стратегию поведения с деловыми партнерами в процессе переговоров<br>Владеть: навыками использования знаний письменной и разговорной речи на иностранных языках                                                                                        |

|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-5.Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1. Воспринимает Российскую Федерацию как национальное государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой.                                                    | Знать: закономерности и этапы исторического развития общества, место и роль своей страны в истории человечества и в современном мире<br>Уметь: использовать исторические факты и события для анализа современных проблем<br>Владеть: навыками анализа исторических событий                         |
|                                                                                                                             | УК-5.2. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений. | Знать: основные закономерности и особенностях исторического развития России<br>Уметь: анализировать основные события и процессы мировой и отечественной истории<br>Владеть: методами анализа различных социальных групп                                                                            |
|                                                                                                                             | УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.                                                                                                                      | Знать: основных исторических личностей, сыгравших значительную роль в истории страны;<br>Уметь: анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды;<br>Владеть: навыками демонстрации исторических фактов в релевантных контекстах                                               |
|                                                                                                                             | УК-5.4. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции                                                                      | Знать: особенности, формы, методы и основные проблемы социального взаимодействия<br>Уметь: применять в профессиональной деятельности знания в области межкультурной коммуникации; анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды<br>Владеть: навыками межкультурного диалога |
|                                                                                                                             | УК-5.5. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера                                                          | Знать: содержательно-понятийное поле моральных и правовых норм<br>Уметь: формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам<br>Владеть: приемами ведения дискуссии и полемики                                                                                     |

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

**Распределение трудоемкости учебной дисциплины по видам работ по семестрам для очной формы обучения**

| Вид учебной работы                                                       | Трудоемкость |            |              |   |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|---|
|                                                                          | зач.<br>ед.  | час.       | по семестрам |   |
|                                                                          |              |            | 3            | 4 |
| Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану                          | <b>3</b>     | <b>108</b> | <b>108</b>   |   |
| Контактная работа, в том числе:                                          |              | <b>16</b>  | <b>16</b>    |   |
| <b>Аудиторные занятия</b>                                                |              | <b>16</b>  | <b>16</b>    |   |
| Лекции (Л)                                                               |              | 8          | 8            |   |
| Практические занятия (ПЗ)                                                |              | 8          | 8            |   |
| <b>Самостоятельная работа (СРС)</b>                                      |              | <b>92</b>  | <b>92</b>    |   |
| в том числе:                                                             |              |            |              |   |
| курсовая работа (проект)                                                 |              |            |              |   |
| в том числе:                                                             |              |            |              |   |
| контактная работа (индивидуальные консультации и защита курсовой работы) |              |            |              |   |
| контрольные работы (по учебному плану)                                   |              |            |              |   |
| Экзамен                                                                  |              |            |              |   |
| в том числе:                                                             |              |            |              |   |
| контактная работа (консультации перед экзаменом)                         |              |            |              |   |
| Зачет                                                                    |              | 2          | 2            |   |

**2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

Тематический план, структурированный по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом

**Очная форма обучения**

| №  | Наименование темы учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в час.) | Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся в часах |    |    |       | Форма промежуточного контроля успеваемости |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|--------------------------------------------|
|    |                                                                                             | Л                                                                             | ПЗ | СР | всего |                                            |
| 1. | Этика и культура в туризме и гостеприимстве                                                 | 4                                                                             | 2  | 12 | 18    | тесты                                      |
| 2. | Управленческая этика                                                                        | 6                                                                             | 4  | 18 | 28    | тесты                                      |
| 3. | Конфликты, стрессы в организациях                                                           | 8                                                                             | 4  | 20 | 32    | тесты                                      |
| 4. | Этикет деловых отношений                                                                    | 6                                                                             | 4  | 18 | 28    | тесты                                      |
|    | Зачет                                                                                       |                                                                               | 2  |    | 2     | тесты                                      |
|    | <b>ИТОГО</b>                                                                                | 24                                                                            | 16 | 68 | 108   |                                            |

### **3.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1.Содержание лекционных, практических занятий. Содержание самостоятельной работы.**

##### **Тема 1. Этика и культура в туризме и гостеприимстве**

**Лекция.** Ключевые понятия этики. Этика бизнеса. Этика рекламы. Требования к внешнему виду делового человека. Дресс-код. Личные качества работников туризма и гостеприимства.

**Практическое занятие.** Ключевые понятия этики. Этика бизнеса. Этика рекламы. Требования к внешнему виду делового человека. Дресс-код. Личные качества работников туризма и гостеприимства.

##### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Психологическое воздействие цвета: цветовая гамма костюмов, офисов и других составляющих имиджа делового человека.

2. Психологическое значение одежды. 3. Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации (на конкретном примере).

4. Приветствие, представление, титулирование. 5. Визитная карточка в деловой жизни.

Темы эссе: 1. Дресс-код –устаревшее понятие. 2. В бизнесе нет места этике.3. Бесконфликтность-важнейшее качество.

Ситуация для анализа. Оцените советы Э.Хромченко по гардеробу деловой женщины.

##### **Тема 2. Управленческая этика**

**Лекция.** Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Основные заповеди менеджера. Правила делового общения в работе менеджера. Управленческий этикет. КСО в туризме и гостеприимстве.

**Практическое занятие.** Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Основные заповеди менеджера. Правила делового общения в работе менеджера. Управленческий этикет. КСО в туризме и гостеприимстве.

##### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов.: 1. Управленческая этика и управленческий этикет. 2. Речевой этикет руководителя. 3. Приемы воздействия на деловых партнеров и подчиненных. . Проблема деловых и межличностных отношений на работе: гендерный аспект. 5. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: дружба между сотрудниками.

Темы эссе: 1. Дружба в бизнесе.2. Быстрый карьерный рост и хорошие взаимоотношения с коллективом: возможно ли? 3. Конкуренция как причина совершенствования культуры управления. 4. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: служебный роман.

Ситуация для анализа. Ситуация 1. Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. Н этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Ситуация 2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

##### **Тема 3. Конфликты, стрессы в организациях**

**Лекция.** Сущность конфликта. Его участники и объект. Причина и динамика конфликта. Типология конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в организации. Стресс, его признаки и последствия.

**Практическое занятие.** Сущность конфликта. Его участники и объект. Причина и динамика конфликта. Типология конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в организации. Стресс, его признаки и последствия.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления. 2. Природа конфликта. 3. Источник и субъекты конфликта. 4. Виды конфликтов. 5. Причины и поводы конфликтов. 6. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. 7. Стрессы и стрессовые ситуации

Темы эссе: 1. Трудный руководитель, инструкция к выживанию. 2. Возможно ли предотвратить конфликт. 3. Стресс-двигатель прогресса.

Ситуация для анализа. Приведите доводы «за» и «против» данного высказывания. Стресс обычно принято характеризовать как исключительно негативное явление. Однако в ряде случаев, когда стресс не превосходит предельно допустимого уровня, он может оказывать и позитивное влияние на производительность и результаты работы.

**Тема 4. Этикет деловых отношений**

**Лекция.** Кодекс профессиональной этики сотрудников сферы гостеприимства. Осуществление способов и методов делового общения в гостинице. Правила поведения персонала гостиницы. Психологические основы общения специалиста в туризме. Психологический контакт специалиста в сфере туризма с клиентами. Психология общения с гостями ресторана.

**Практическое занятие.** Кодекс профессиональной этики сотрудников сферы гостеприимства. Осуществление способов и методов делового общения в гостинице. Правила поведения персонала гостиницы. Психологические основы общения специалиста в туризме. Психологический контакт специалиста в сфере туризма с клиентами. Психология общения с гостями ресторана.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Типы клиентов турфирмы. 2. Типы гостей отеля. 3. Типы гостей ресторана. 4. Профессиональная этика работника гостеприимства.

Темы эссе: 1. Трудные гости-как избежать? 2. Влияние гендерных особенностей на общения работника и гостя. 3. Влияние возраста на общение.

Ситуация для анализа. Гости зачастую уверены, что, если они оплатили проживание, значит они оплатили и все другие сервисы отеля. Один из ваших гостей Г-н Сидоров отказывается оплачивать мини-бар. Как вы разрешите данную ситуацию.

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **Аудиторная работа**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

**Практические занятия** завершают изучение тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки сообщений по проблематике, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля

преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения обучающихся. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки.

### **Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа – изучение материала лекционных занятий и рекомендованной литературы, выполнение заданий преподавателя, а также проработка отдельных тем и аспектов дисциплины в виде докладов и сообщений, подготовка к промежуточной аттестации.

### **Промежуточная аттестация**

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, которая проводится по всему её содержанию. Форма промежуточной аттестации, предусмотренная учебным планом – зачет.

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые систематически, в течение всего семестра работали на занятиях и показали уверенные знания по вопросам, выносившимся на групповые занятия.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Пояснительная записка**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Гостиничное дело для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве» разработаны оценочные средства по данной дисциплине, являющийся неотъемлемой частью учебно-методической ее документации в рамках реализуемой Основной образовательной программы.

### **5.2. Оценочные средства промежуточной аттестации по дисциплине**

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – зачет

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Ключевые понятия этики.
2. Этика бизнеса.
3. Этика рекламы.
4. Требования к внешнему виду делового человека.
5. Дресс-код.
6. Личные качества работников туризма и гостеприимства.
7. Управленческая этика: понятие, сущность, значение.
8. Основные заповеди менеджера.
9. Правила делового общения в работе менеджера.



10. Управленческий этикет.
11. КСО в туризме и гостеприимстве.
12. Сущность конфликта. Его участники и объект.
13. Причина и динамика конфликта.
14. Типология конфликтов.
15. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в организации.
16. Стресс, его признаки и последствия.
17. Кодекс профессиональной этики сотрудников сферы гостеприимства.
18. Осуществление способов и методов делового общения в гостинице.
19. Правила поведения персонала гостиницы.
20. Психологические основы общения специалиста в туризме.
21. Психологический контакт специалиста в сфере туризма с клиентами.
22. Психология общения с гостями ресторана.

### 5.3. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, подготовки реферата, по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Обучающемуся, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

#### 5.3.1. Тестовые задания по дисциплине (примеры)

| Название темы дисциплины                    | Пример теста                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Этика и культура в туризме и гостеприимстве | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. набор требований к одежде и одно из внешних проявлений корпоративной культуры организации: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. DRESS-CODE</li> <li>b. этикет</li> <li>c. корпоративная этика</li> </ol> </li> <li>2. Обозначение White tie предполагает: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. деловые костюмы</li> <li>b. мужчинам рубашка или поло и хлопчатобумажные брюки с ремнём и свободными туфлями</li> <li>c. чёрный фрак с белой бабочкой</li> </ol> </li> <li>3. Стиль взаимодействия (неформальный): <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Подходит к таким сферам деятельности, как мода, дизайн, реклама, косметика, шоу-бизнес</li> <li>b. Подходит юристам, банкирам, государственным служащим</li> <li>c. Подходит сотрудникам фирм, которые заняты коммуникацией, установлением отношений и торговлей</li> </ol> </li> <li>4. Консервативный стиль (классический): <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Основная функция – быстро вызвать расположение.</li> <li>b. Основная функция – придать авторитет и подчеркнуть компетентность</li> <li>c. Подходит к таким сферам деятельности, как мода, дизайн, реклама, косметика, шоу-бизнес</li> </ol> </li> </ol> |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <p>5. Вербальный имидж формируется:</p> <p>a. через речь</p> <p>b. через внешний вид</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Управленческая этика              | <p>1. Система общественно прогрессивных формальных и неформальных правил и норм деятельности, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей поведения персонала в организации, стиля руководства, показателей удовлетворенности условиями труда, уровня взаимного сотрудничества и совместимости работников между собой и с организацией, перспектив развития это:</p> <p>A) организационное проектирование;</p> <p>Б) имидж организации;</p> <p>В) организационная культура.</p> <p>2. Власть может иметь разнообразные формы:</p> <p>A) власть основанная на принуждении;</p> <p>Б) законная власть;</p> <p>В) коммерческая власть.</p> <p>3. Способность влиять на индивидов и группы людей и вести их за собой к достижениям цели это:</p> <p>a) конфликтность</p> <p>б) лидерство</p> <p>в) полномочия</p> <p>г) Ответственность</p> <p>4. Группы, созданные по решению руководства в структуре организации для выполнения определенных задач, способствующих достижению целей организации это:</p> <p>a) неформальные группы</p> <p>б) формальные группы</p> <p>в) управленческие группы</p> <p>г) интегрирующие группы</p> <p>5. Локальная культура, отражающая дифференциацию культуры по уровням, отделам, подразделениям, возрастным группам, национальным группам и т.п. – это:</p> <p>a) контркультура</p> <p>б) субкультура</p> <p>в) кросскультура</p> <p>г) мультикультура</p> |
| Конфликты, стрессы в организациях | <p>1. В любой организации существует несколько уровней конфликтов, избежите несуществующий:</p> <p>1) внутриличностные</p> <p>2) нет правильного ответа</p> <p>3) межличностные</p> <p>4) Межгрупповые</p> <p>2. К симптомам конфликта следует отнести:</p> <p>1) Очевидные - ссора или драка</p> <p>2) Неуловимые - слишком спокойная обстановка</p> <p>3) Активные - перебранка или агрессивное письмо</p> <p>4) все ответы верны</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <p>3. Причина конфликта, зависящая от менеджера:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Отсутствие сознательной дисциплины при выполнении должностных обязанностей</li> <li>2) Крайняя неуверенность, ведущая к резкости обращения</li> <li>3) Косность и инертность в стиле работы, сопротивляемость новизне</li> <li>4) Нет правильного ответа</li> </ol> <p>4. Назовите стадию, отсутствующую в конфликте:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Предконфликтная ситуация</li> <li>2) Подготовка к конфликту</li> <li>3) Непосредственно конфликт</li> <li>4) Разрешение конфликтной ситуации</li> </ol> <p>5. Стресс - комплексный процесс, он включает непременно и физиологические и психологические компоненты. Верно или неверно</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Этикет деловых отношений | <p>1. Стандарт приветствия гостя отеля утром:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) Здравствуйте!</li> <li>б) Приветствую вас!</li> <li>в) Доброе утро, господин Иванов!</li> <li>г) Привет!</li> </ol> <p>2. Первый шаг по работе с жалобой гостя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) извинитесь</li> <li>б) предложите решение проблемы</li> <li>в) выслушайте гостя</li> </ol> <p>3. При подборе сотрудников ресторана для обслуживания спецмероприятий и просто в смену особое внимание следует уделять;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) внешнему виду работников</li> <li>б) соблюдению принципа однородности возрастного состава работников</li> <li>в) стажу работы в сфере ресторанного бизнеса</li> <li>г) совместимости работников</li> </ol> <p>4. Верно ли убеждение, что различные сферы человеческой деятельности обуславливают специфику профессиональной этики?</p> <p style="padding-left: 40px;">А) Да<br/>Б) Нет</p> <p>5. Что такое тактичность?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) внутренний голос человека;</li> <li>б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;</li> <li>в) сделал, и что хотел сделать;</li> <li>г) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;</li> <li>д) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;</li> </ol> |

### 5.3.2. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме зачета, определяются оценками «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится, если обучающийся знает основные теоретические и практические аспекты предмета, при ответах на вопросы не допускает ошибок.

Оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся не способен объяснить сущность основных категорий, ответить на простейшие вопросы, при ответах допускает многократные ошибки.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма и гостеприимства. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями.

### *6.1. Основная литература*

1. Мананикова Е. Н. Деловое общение : Учеб. пособие/ Е. Н. Мананикова. -М: Дашков и К, 2014.-207 с.
2. Самыгин С. И. Деловое общение : Учеб. пособие/ С. И. Самыгин, А. М. Руденко. -4-е изд., стереотип. -М: Кнорус, 2013.-437 с.
3. Руденко А. М. Психология делового общения : Учебное пособие/ А. М. Руденко. -М; Ростов н/Д: Дашков и К ; Наука-спектр, 2014.-264 с.
4. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М. Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>
5. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

### *6.2. Дополнительная литература*

1. Социальная психология и этика делового общения : Учеб. пособие для вузов/ В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, Н. А. Нартов и др; Ред. В. Н. Лавриненко. -М.: Культура и спорт; М.: ЮНИТИ, 1995.-160 с.
2. Колтунова М. В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет : Учеб. пособие для вузов/ М. В. Колтунова. -М.: Экон. литература, 2002.-288 с.
3. Аминов И. И. Психология делового общения/ И. И. Аминов. -М: Омега-Л, 2005.-304 с.
4. Психология и этика делового общения : Учебник/ Ред. В. Н. Лавриненко. -4-е изд., перераб. и доп. -М: Юнити, 2005.

### *6.3 Журналы*

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» — Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru);

2. «Туризм: право и экономика» – Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и информация, документы и комментарии. Официальный сайт [www.lawinfo.ru](http://www.lawinfo.ru).

#### *6.4 Российское законодательство*

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. – М.: Юрид. лит., 2011-64 с.

2. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 № 114-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. От 03.05.2012)

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2007. – N 30. – Ст. 3942.

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г. N 1230-р «О Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2010. – № 30. – Ст. 4146.

6. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" .

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158 Об утверждении Положения о классификации гостиниц.

### **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная туристская организация (UNWTO)

[www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии

### **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучающиеся обеспечиваются дополнительным раздаточным материалом к лекционным и практическим занятиям в виде: методических рекомендаций к задачам и кейсам; макетов аналитических таблиц, графиков; схем алгоритмов управленческого процесса на предприятии; статей по анализу управленческих решений.

1. Лекционные занятия:

- а) компьютерная аудитория (класс), оснащённая современными компьютерами с ОЗУ не менее 2 ГБ, жесткий диск не менее 200 ГБ, доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет,
- б) презентационная техника (мультимедийный проектор или телевизионная панель с параметрами не ниже 720x576 пикселей/дюйм),
- с) доска аудиторная для написания фломастером,
- д) пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (Системное программное обеспечение. Операционная система Microsoft Windows

- Professional; Пакет офисных приложений Microsoft Office; Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF ),
- е) специализированное ПО для доступа к Единой электронной образовательной среде Института, специализированные программы для конкретных задач и кейсов.

2. Практические занятия:

- а. рабочее место преподавателя (стол, стул), оснащенное компьютером с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и Интернет, подключенное к мультимедийному проектору или телевизионной панели, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.
- б. доска аудиторная для написания фломастером,
- с. рабочие места обучающихся (столы аудиторные, стулья аудиторные), оснащенные компьютерами с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.

### Методические указания к практическим занятиям

Цель выполнения практических заданий по дисциплине «Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве» – приобретение практических навыков в деловом этикете и протоколе в туризме и гостеприимстве. Выполнение практических заданий требует от обучающегося предварительного изучения учебной и научной литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Перечень тем практических занятий представлен в нижеприведенной таблице.

| Название темы учебной дисциплины            | Перечень тем практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Этика и культура в туризме и гостеприимстве | Ключевые понятия этики. Этика бизнеса. Этика рекламы. Требования к внешнему виду делового человека. Дресс-код. Личные качества работников туризма и гостеприимства.                                                                                                                                                                  |
| Управленческая этика                        | Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Основные заповеди менеджера. Правила делового общения в работе менеджера. Управленческий этикет. КСО в туризме и гостеприимстве.                                                                                                                                                  |
| Конфликты, стрессы в организациях           | Сущность конфликта. Его участники и объект. Причина и динамика конфликта. Типология конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в организации. Стресс, его признаки и последствия.                                                                                                                                    |
| Этикет деловых отношений                    | Кодекс профессиональной этики сотрудников сферы гостеприимства. Осуществление способов и методов делового общения в гостинице. Правила поведения персонала гостиницы. Психологические основы общения специалиста в туризме. Психологический контакт специалиста в сфере туризма с клиентами. Психология общения с гостями ресторана. |

Требования к оформлению отчета по практической работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

### Методические указания к самостоятельной работе обучающихся

Цель самостоятельной работы по дисциплине «Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве» – закрепление практических навыков в деловом этикете и протоколе в туризме и гостеприимстве. Самостоятельная работа требует от обучающегося предварительного изучения литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Самостоятельная работа предполагает написание эссе или реферата; разработку и решение задачи; поиск информации по теме; творческое задание; подготовку к тестированию.

Перечень тем для самостоятельной работы представлен в нижеприведенной таблице.

| Название темы учебной дисциплины            | Перечень самостоятельной работы             |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Этика и культура в туризме и гостеприимстве | Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа |
| Управленческая этика                        | Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа |
| Конфликты, стрессы в организациях           | Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа |
| Этикет деловых отношений                    | Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа |

Требования к оформлению отчета по самостоятельной работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.



