

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

И. о. директора института СПО

Моргачева Н. В.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.01.02 Этика деловых коммуникаций**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Специалист по туризму и гостеприимству, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022 г. N 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО «Этика деловых коммуникаций» (МДК.01.02)

Учебная дисциплина «Этика деловых коммуникаций» (МДК.01.02) входит в перечень дисциплин междисциплинарного курса.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы:

Атаманова Е. Т., канд. филол. наук, доцент ЕГУ им. И. А. Бунина

Рецензент:

Ларина И.Б., к.п.н, доцент

## Содержание

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### МДК.01.02 Этика деловых коммуникаций

##### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО «Этика деловых коммуникаций».

Рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников сферы гостеприимства при наличии среднего общего образования

##### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Этика деловых коммуникаций» (МДК.01.02) входит в перечень дисциплин междисциплинарного курса и относится к ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

##### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

###### **иметь практический опыт:**

- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

###### **уметь:**

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

###### **знать:**

- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- основы делопроизводства;
- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения; основы делопроизводства.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

**а) общих (ОК):**

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

**б) профессиональных (ПК):**

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

**максимальной** учебной нагрузки обучающегося 40 часов, в том числе:

**обязательной** аудиторной учебной нагрузки обучающегося 38 часов;

**самостоятельной** работы обучающегося 2 часа.

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>40</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>38</b>
в том числе:	
лекционные занятия	20
лабораторные занятия – <i>не предусмотрены</i>	*
практические занятия	18
контрольные работы	*
курсовая работа (проект)	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>2</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) – не предусмотрена	

*Итоговая аттестация (в форме) - не предусмотрена*

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Этика деловых коммуникаций»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	4	5
<b>МДК. 01.02 Этика деловых коммуникаций</b>		<b>40 20/18/2</b>	
<b>Введение</b>	Предмет курса. Место знаний по учебной дисциплине «Этика деловых коммуникаций» в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы специальностей «Туризм и гостеприимство».	<b>2</b>	1
	<b>Практические занятия</b>		
	<b>Практическое занятие № 1</b> Семинар по теме	<b>2</b>	2,3
<b>Тема 1.</b> <i>Общие сведения об этической культуре</i>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4	1,2
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4	1,2
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	<b>Практическое занятие № 2</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	6	2,3
	<b>Практическое занятие № 3</b>	4	2,3

	Отработка полученных теоретических знаний на практике.		
<b>Тема 2.</b> <i>Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостям и на английском языке</i>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
	Деловое общение. Этика и этикет.	6	1,2
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	4	1,2
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	<b>Практическое занятие № 4</b> Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	2,3
	<b>Практическое занятие № 5</b> Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	2,3
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	2,3
Темы рефератов 1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание. 2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера. 3. Речевые аспекты переговорного процесса. 4. Стили и особенности ведения деловых переговоров. 5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств. 6. Невербальные особенности делового общения. 7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения. 8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их			

<p>разрешения.</p> <p>9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.</p> <p>10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.</p> <p>11. Детерминация поведения личности в деловом общении.</p> <p>12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.</p> <p>13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.</p> <p>14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.</p> <p>15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.</p> <p>16. Проблема лидерства и деловые отношения.</p> <p>17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.</p> <p>18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.</p> <p>19. Этикет и культура делового общения.</p> <p>20. Правила общения по телефону.</p> <p>21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.</p> <p>22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.</p> <p>23. Презентация как вид делового общения.</p>		
Всего	<b>40</b>	



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета профессиональных дисциплин, лаборатории информационных ресурсов, информатики и информационно-коммуникационных технологий.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

Набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации по дисциплине.

##### **Технические средства обучения:**

##### **Кабинет профессиональных дисциплин**

Персональный компьютер преподавателя

Интерактивная доска SMART Board SBM680 (диагональ 77").

Мультимедийный проектор SMART V30

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### **Основные источники:**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. - 2-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 370 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15076-6. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/487121> (дата обращения: 31.03.2023).
2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. - 3-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 462 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-04604-5. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/470020> (дата обращения: 31.03.2023).
5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 247 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-09063-5. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/474137> (дата обращения: 31.03.2023)

##### **Дополнительные источники:**

1. Чеберко, Е. Ф. Основы предпринимательской деятельности. История предпринимательства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Ф. Чеберко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 420 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10275-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517638> (дата обращения: 31.03.2023).

2. Чеберко, Е. Ф. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Ф. Чеберко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05041-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515491> (дата обращения: 31.03.2023).

### **Программное обеспечение и интернет-ресурсы:**

#### **Программное обеспечение:**

Windows XP Professional SP3 (лицензия WinVistaBsnss Vista RUS Upgrd OLP NL Acdmc Торговый посредник: ООО Рэдком Дата заказа: 2007-12-04 Код Лицензия: 43136305 Родительская программа: OPEN 63126856ZZE0912).

Microsoft Office 2010 (Trial)

Smart Notebook 17 (лицензия в комплекте с интерактивной доской).

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru>
2. Научная электронная библиотека: <http://www.elibrary.ru>
3. Электронная библиотека Юрайт: <https://urait.ru/>
4. Электронно- библиотечная система «Лань»: [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)
5. Министерство образования и науки РФ. Режим доступа: <http://www.edu.ed.gov.ru>
6. Российский общеобразовательный портал. – Режим доступа: <http://school.edu.ru>, свободный.
7. Электронная библиотечная систем IPRbooks: [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Результаты обучения по учебной дисциплине</b>	<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Оценочные средства по дисциплине</b>
<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</li> <li>- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</li> <li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение</li> </ul>	<p><b>ОК 5</b> <b>ПК 1.2; ПК 1.3</b></p>	<p>Задания для контрольной работы</p> <p>Темы рефератов для самостоятельной работы</p>

<p>информации);</p> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- основы делопроизводства; <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> </ul> </li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения; основы делопроизводства.</li> </ul>		
--	--	--