

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК 01 02 Этика деловых коммуникаций

43.02.14 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 ПЦК социально-экономического профиля

Разработчик(и) рабочей программы

Золотухина Варвара Алексеевна, преподаватель института СПО

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	46
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	
лекционные занятия	23
лабораторные занятия(не предусмотрено)	-
практические занятия	23
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) (не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) (не предусмотрено)	*
<i>Промежуточная аттестация не предусмотрено</i>	

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
МДК. 01.02 Этика деловых коммуникаций			
Введение	Предмет курса. Место знаний по учебной дисциплине «Этика деловых коммуникаций» в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы специальностей «Туризм и гостеприимство».	2	1
	Практические занятия		
	Практическое занятие № 1 Семинар по теме	2	2,3
Тема 1. <i>Общие сведения об этической культуре</i>	Содержание	8	
	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
	Практические занятия	10	
	Практическое занятие № 2 Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	6	2,3
	Практическое занятие № 3	4	2,3

	Отработка полученных теоретических знаний на практике.		
Тема 2. <i>Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостям и на английском языке</i>	Содержание	10	
	Деловое общение. Этика и этикет.	6	1,2
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	4	1,2
	Практические занятия	10	
	Практическое занятие № 4 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	2,3
	Практическое занятие № 5 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	2,3
Самостоятельная работа обучающихся		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	46	

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

3.4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1.1. 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
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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
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	ОК 5 ПК 1.2; ПК 1.3	Задания для контрольной работы. Темы рефератов для самостоятельной работы.

<p>Федерации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>этику делового общения; основы делопроизводства.</p>		