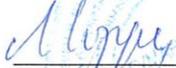


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа


(подпись) Мозуль Л.Н.
(Ф.И.О.)
«31» августа 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.10 ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Специальность:
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО УОД


(подпись) Г.М. Шульц
(Ф.И.О.)
«31» августа 2021 г.

Заместитель директора по УМ и ВР


(подпись) О.Е. Тимошенко
(Ф.И.О.)
«31» августа 2021 г.

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись) А.В. Филь
(Ф.И.О.)
«30» августа 2021 г.

Рассмотрена:

Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла

Протокол № 1

от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии



(подпись)

Соколова С.Н.
(Ф.И.О.)

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ от «09» декабря 2016 г. № 1552

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
	1.1 Область применения рабочей программы.....	4
	1.2 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
	1.3 Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины	4
	1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины.....	6
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
	2.1 Объём учебной дисциплины и виды учебной работы.....	6
	2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	7
	2.3 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.....	9
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	9
	3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	9
	3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ- ПЛИНЫ	10
	4.1 Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	10
	4.2 Рекомендации по использованию оценочных средств	10
5	ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	12

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10 Этика деловых отношений

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины относится к вариативной части образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Этика деловых отношений» относится к профессиональному учебному циклу и является общепрофессиональной дисциплиной, изучается в 1 семестре.

1.3 Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины: формирование компетентности студентов в области этики деловых отношений как теории морали при осуществлении профессиональной деятельности.

Таблица 1 - Результаты освоения учебной дисциплины

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Уметь: <ul style="list-style-type: none">• распознавать конфликты и предвидеть их последствия;• предупреждать конфликтные ситуации;• управлять конфликтами;• использовать этику делового общения в профессиональной деятельности. Знать: <ul style="list-style-type: none">• функции и сущность этики;• виды профессиональной этики;• общие закономерности межличностных отношений;• способы управления конфликтами.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Уметь: <ul style="list-style-type: none">• предупреждать конфликтные ситуации; Знать: <ul style="list-style-type: none">• виды профессиональной этики;• общие закономерности межличностных отношений.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Уметь: <ul style="list-style-type: none">• предупреждать конфликтные ситуации;• использовать этику делового общения в профессиональной деятельности. Знать: <ul style="list-style-type: none">• виды профессиональной этики;• общие закономерности межличностных отношений.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Уметь: <ul style="list-style-type: none">• распознавать конфликты и предвидеть их последствия;• предупреждать конфликтные ситуации;

		<ul style="list-style-type: none"> • управлять конфликтами; Знать: <ul style="list-style-type: none"> • основные понятия этики, функции морали; • виды профессиональной этики; • общие закономерности межличностных отношений; • способы управления конфликтами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • предупреждать конфликтные ситуации.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • применять знания этики в профессиональной деятельности; Знать: <ul style="list-style-type: none"> • функции и сущность этики.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • применять знания этики в профессиональной деятельности; • распознавать конфликты и предвидеть их последствия; • предупреждать конфликтные ситуации; • использовать этику делового общения в профессиональной деятельности. Знать: <ul style="list-style-type: none"> • основные понятия этики, функции морали; • виды профессиональной этики; • общие закономерности межличностных отношений; • этику делового общения.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • применять знания этики в профессиональной деятельности; • распознавать конфликты и предвидеть их последствия; • предупреждать конфликтные ситуации; • использовать этику делового общения в профессиональной деятельности. Знать: <ul style="list-style-type: none"> • основные понятия этики, функции морали; • виды профессиональной этики; • общие закономерности межличностных отношений; • этику делового общения.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • применять знания этики в профессиональной деятельности; • распознавать конфликты и предвидеть их последствия; • предупреждать конфликтные ситуации; • использовать этику делового общения в про-

		фессиональной деятельности. Знать: <ul style="list-style-type: none"> • основные понятия этики, функции морали; • виды профессиональной этики; • общие закономерности межличностных отношений; • этику делового общения.
--	--	---

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 54 часа,

в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка 50 часов;
- самостоятельная работа обучающегося 4 часа.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2 - Трудоемкость учебной дисциплины для очной формы обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
лекции	20
практические занятия	30
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
в том числе:	4
внеаудиторная самостоятельная работа	
Итоговая аттестация: зачет, 1 семестр	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Таблица 3 – Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1 Этика профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству		32	
Тема 1.1 Общие представления об этике и морали	Содержание учебного материала Предмет и основные категории этики. Мораль и этика. Мораль и право. Подходы к изучению морали. Обоснования в этике. Структура морали. Функции морали.	2	ОК 2
Тема 1.2 Основы нравственного поведения	Содержание учебного материала Основы нравственной культуры личности. От мировоззрения к поведению. Нравственное развитие	2	ОК 5

	личности. Межличностные отношения. Нравственная слабость.		
Тема 1.3 Этика менеджера	Содержание учебного материала Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Власть и подчинение. Мотивация и манипулирование. Служебные разоблачения. Этика выгодных связей.	2	ОК 1,ОК 2,ОК 4,ОК 3,ПК 1.2, ПК 3.2,ПК 2.2
	Практическое занятие №1. Защита от манипуляций в профессиональном общении.	4	
Тема 1.4 Моральные проблемы в деятельности специалиста по гостеприимству	Содержание учебного материала Проблема нравственного оправдания необходимости правового принуждения; проблема выбора и соответствия целей и средств; проблема меры и формы ответственности (позиции фатализма, волюнтаризма, патернализма и автономии); проблема профессиональной деформации и моральных «издержек» профессии.	2	ОК 1,ОК 2, ОК 4,ОК 3, ПК 1.2,ПК 3.2, ПК 2.2
Тема 1.5 Этика служебных взаимоотношений	Содержание учебного материала Общие закономерности межличностных отношений. Условия формирования стиля поведения. Особенности межличностных отношений в рабочей группе. Критика и ее восприятие.	2	ОК 1,ОК 2 ОК 4,ОК 3 ПК 1.2,ПК 3.2 ПК 2.2
	Практическое занятие №2. Практика поиска связей, поддержки и союзников.	4	
Тема 1.6 Служебный этикет	Содержание учебного материала Нормы и правила служебного этикета. Приветствия, представления, поведение в процессе общения с руководством, коллегами, клиентами, в команде профессионалов.	2	ОК 1,ОК 2 ОК 4,ОК 3 ОК 10,ПК 1.2 ПК 3.2,ПК 2.2
	Практическое занятие №3. Правила приветствия и знакомства.	4	
	Практическое занятие №4. Искусство переговоров. Эпистолярный и телефонный этикет.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Составление схемы-памятки по служебному этикету.	4	
Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству		22	
Тема 2.1 Общие представления о психологических явлениях	Содержание учебного материала Различные подходы к объяснению поведения личности в теории представителей школы психоанализа (З. Фрейд, А. Адлер, К.Г. Юнг). Различные подходы к объяснению поведения личности в теории представителей школы бихевиоризма (И.П. Павлов, Б. Скиннер) и гуманистической психологии (К. Роджерс).	2	ОК 2
Тема 2.2 Деловое общение как социально-психологический феномен	Содержание учебного материала Роль практической психологии в развитии культуры делового общения. Деловое общение как социально-психологический феномен: особенности и проблемы восприятия и работа по улучшению объективности наблюдения.	2	ОК 1,ОК 2 ОК 4,ОК 3 ОК 10,ПК 1.2 ПК 3.2,ПК 2.2

	Техника проведения беседы. Проведение процедуры посредничества: правила, этапы, экология.		
	Практическое занятие №5. Установление первичного контакта.	4	
Тема 2.3 Этапы профессиональной деятельности	Содержание учебного материала Профессиональное самоопределение. Вхождение в должность и профессиональная адаптация. Становление в должности. Оценка удовлетворенности результатами собственной активности.	2	ОК 1, ОК 2 ОК 4, ОК 3 ОК 5, ОК 10 ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 2.2
Тема 2.4 Международный деловой этикет	Содержание учебного материала Международный деловой этикет: представление, знакомство, одежда на переговорах, на приеме, рассадка на приеме, сервировка, столовый этикет. Дипломатический протокол. Атмосфера переговоров, члены переговоров, результат переговоров.	2	ОК 1, ОК 2 ОК 4, ОК 3 ОК 5, ОК 10 ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 2.2
	Практическое занятие №6. Культура одежды. Поведение в общественных местах, на рабочем месте.	4	
	Практическое занятие №7. Искусство переговоров.	6	
Всего:		54	

2.3 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

В целях реализации компетентностного подхода при преподавании учебной дисциплины «Этика деловых отношений» используются современные образовательные технологии: информационные технологии (компьютерные презентации), технологии развивающего обучения, технологии проблемного обучения. В сочетании с самостоятельной работой обучающихся для формирования и развития общих компетенций применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (групповая консультация, разбор конкретных ситуаций, групповая дискуссия).

Для проведения текущего контроля знаний и умений используется оценка практических работ и тестовых заданий, выполненных обучающимися на занятиях в аудитории и выполненных самостоятельно во внеаудиторное время. Для проведения промежуточной аттестации используются устные, письменные или комбинированные способы оценки уровня достижения результатов освоения учебной дисциплины.

Основное содержание теоретической части излагается на лекционных занятиях, которые выполняют пять основных функций: информационную (сообщение новых знаний), развивающую (развитие познавательных процессов, памяти, мышления), воспитывающую (воспитание профессиональных и личностных качеств, формирование взглядов, убеждений, мировоззрения), стимулирующую (развитие познавательных и профессиональных интересов), координирующую (координация с другими видами занятий).

Важной частью учебной дисциплины являются практические занятия и самостоятельная работа, рекомендации по проведению которых представлены в соответствующих методических рекомендациях, являющихся составной частью учебно-методического комплекса. Также закрепить теоретический материал, выработать навыки самостоятельной аналитической и практической работы и сформировать более глубокую систему знаний помогает знакомство с основной и дополнительной литературой по данной дисциплине.

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии и этики профессиональной деятельности.

Оборудование учебного кабинета: психологии и этики профессиональной деятельности

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийная установка.

Учебно-наглядные пособия: учебно-методический комплекс по дисциплине.

Специализированная мебель: столы и стулья по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, мультимедийный экран.

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252> (дата обращения: 14.08.2022).

Дополнительная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489229> (дата обращения: 14.08.2022).

2. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494463> (дата обращения: 14.08.2022).

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457> (дата обращения: 14.08.2022).

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999. Node 1 year Educational Renewal License	Договор №148/ЕП(У)20-ВБ, 1С1С-200914-092322-497-674	11.09.2020
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Zoom	свободно распространяемое	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		

База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 56/ЕП(У)21 от 17.12.2021	31.12.2022
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

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

Таблица 4 – Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых общих и профессиональных компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>уметь:</i>		Формы контроля: групповой, фронтальный, индивидуальный Методы контроля умений: практическое задание самостоятельная работа Методы контроля знаний: тестирование устный опрос Методы оценки: -традиционная система оценок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которой выставляется итоговая отметка; -накопительная система оценок в баллах, на основе которой выставляется итоговая оценка.
применять знания этики в профессиональной деятельности	ОК 10, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2	
распознавать конфликты и предвидеть их последствия	ОК.01, ОК 4, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2	
предупреждать конфликтные ситуации	ОК.01, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2	
управлять конфликтами	ОК.01, ОК 4	
использовать этику делового общения в профессиональной деятельности	ОК.01, ОК 3, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2	
<i>знать:</i>		
основные понятия этики, функции морали	ОК 4, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2	
функции и сущность этики	ОК.01, ОК 10	
виды профессиональной этики	ОК.01, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2	
общие закономерности межличностных отношений	ОК.01, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2	
способы управления конфликтами	ОК.01, ОК 4	
этику делового общения	ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2	

4.2 Рекомендации по использованию оценочных средств

а) Тестовые задания

При выполнении тестовых заданий необходимо обращать внимание на то, что возможен только один правильный вариант ответа. Время на выполнение тестовых заданий ограничено.

Критерии оценки	Кол-во вопросов	Кол-во вариантов заданий
Правильность ответа на вопросы	13	2

Пример тестовых заданий

Тест № 1. Раздел 2. Государственное регулирование налоговых отношений

Выбрать один правильный вариант ответа:

1. В истории развития этики как науки можно выделить следующие этапы:

- а) предэтика
- б) античная этика
- в) христианская этика
- г) средневековая этика
- д) этика Нового времени
- е) новая этика
- ж) современная этика

2. Впервые термин «этика» для обозначения науки, которая изучает добродетели, использовал:

- а) Платон б) Сократ в) Аристотель г) Сенека

б) Зачет

При подготовке к зачету можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. Возможно также пользоваться дополнительными достоверными источниками информации, в том числе, размещенными в сети Интернет.

Критерии оценки	Кол-во вопросов
Уровень усвоения материала	44
Логичность изложения	
Устойчивость формулировок основных понятий	
Точность выводов и обобщений	

Перечень вопросов

1. Понятия морали и нравственности.
2. Структура этики как науки.
3. Нормативные образцы личности.
4. Понятия профессиональной этики и профессиональной морали.
5. Основное противоречие профессиональной морали.
6. Понятие профессионального долга.
7. Этика сферы предпринимательства.
8. Роль бизнеса в обществе.
9. Концепции социальной ответственности бизнеса.
10. Пути повышения показателей этичности поведения в бизнесе.
11. Управленческая этика.
12. Функции управления.
13. Мотивационная теория А. Маслоу.
14. Этика поведения управляющих и управляемых.
15. Лидер и руководитель. Теории лидерства.
16. Этические составляющие стилей руководства.
17. Личные качества руководителя.
18. Этика управления рабочей группой. Типы взаимоотношений в коллективе.
19. Этика делового общения.
20. Подготовка и проведение переговоров.
21. Деловая документация – важнейшее средство делового общения.
22. Нравственно-этические основы конфликтов, их преодоление.

23. Стратегии поведения в конфликтах.
24. Понятие конфликтной личности.
25. Профессиональная этика работников гостиничного дела.
26. Организация встреч и приемов.
27. Этикет: определение, происхождение, содержание.
28. Культура общения.
29. Приветствия и представления.
30. Нормы телефонного этикета.
31. Правила поведения в общественных местах.
32. Приемы и визиты.
33. Правила поведения за столом. Затруднительные ситуации за столом.
34. Сервировка стола.
35. Посещение кафе и ресторанов.
36. Особенности и принципы делового этикета.
37. Прием на работу и собеседование.
38. Составление резюме.
39. Визитные карточки и их использование
40. Основные положения телефонного этикета в деловом мире.
41. Одежда делового человека.
42. Деловая переписка
43. Опишите рекомендации менеджеру по поведению в ситуации увольнения работника. Как должен вести себя человек, которого увольняют?
44. Охарактеризуйте национальные особенности этики. Проведите анализ параметров национального стиля: ценностные ориентации, идеологические и религиозные установки, особенности поведения на переговорах.

5 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись
1	Протокол Методического совета № 1 от 02.09.2022	30.08.2022	п.1.4, 2.1, 2.2 - изменение количества часов; п.3.2 - изменение литературы	Филь А.В.	