

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы деловой культуры»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 *Гостиничный сервис*.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «*Основы деловой культуры*» принадлежит к общеобразовательному циклу (дополнительные дисциплины)

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- использовать элементы делового этикета;
- вести деловые беседы, встречи, переговоры, в том числе и на международном уровне;
- подготавливать и проводить презентации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основы профессиональной этики;
- основные элементы делового этикета;
- специфику ведения деловых бесед, встреч, переговоров;
- этикет деловых приемов;
- правила поведения в общественных местах;
- особенности межкультурной коммуникации.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента **108** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **74** часа;

самостоятельной работы студента **34** часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	74
в том числе:	
практические занятия	18
Самостоятельная работа студента (всего)	34
в том числе:	
Конспект «Взаимосвязь этики и этикета»	2
Конспект «Развитие деловой этики европейских стран»	2
Подготовка сообщений по имиджу делового человека	2
Составление визитных карточек по образцу	1
Разработка униформы гостиничного предприятия	3
Конспект «Барьеры общения»	2
Конспект «Техники активного слушания»	2
Подготовка сообщений по теме «Особенности невербального языка у разных народов»	2
Составление резюме	1
Составление делового письма	2
Подготовка речи публичного выступления	2
Ситуация «Критика»	1
Составление приглашений на деловой прием	2
Конспект «Когда еда и бизнес – одновременно»	2
Конспект «Поведение в государственных и негосударственных учреждениях»	2
Конспект «Поведение в гостинице»	1
Конспект «Особенности деловых отношений в иностранных компаниях»	2
Подготовка сообщений по теме «Деловая культура стран Азии, Африки и Латинской Америки»	3
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета в 4 семестре</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «*Основы деловой культуры*»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	
		Обяз. ауд. нагр.	Самост. работа
1	2	3	4
Раздел 1. Природа и сущность профессиональной этики и этикета		12	4
Тема 1.1. <i>Введение</i>	Понятие профессиональной этики и этикета	2	
	Происхождение профессиональной этики		
Тема 1.2. <i>Виды и значение этикета</i>	Содержание учебного материала	4	2
	Понятие этикета. Происхождение этикета		
	Придворный этикет.		
	Дипломатический этикет		
	Воинский этикет.		
	Общегражданский этикет.		
	Деловой этикет.		
	Самостоятельная работа студентов		
Конспект «Взаимосвязь этики и этикета»			
Тема 1.3. <i>История развития деловой этики в России</i>	Содержание учебного материала	2	2
	Возникновение и развитие торговой и промышленной этики		
	Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России		
	Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика		
	Самостоятельная работа студентов		
Конспект «Развитие деловой этики европейских стран»			
Тема 1.3. <i>Профессиональная этика</i>	Содержание учебного материала	4	
	Основные принципы профессиональной этики		
	Профессия и специальность		
	Виды профессиональной этики		
	Кодексы профессиональной этики		
	Практическое занятие		
Разработка принципов профессиональной этики на предприятии индустрии гостеприимства	2		
Раздел 2. Основные элементы делового этикета		10	6
Тема 2.1. <i>Этикет делового</i>	Содержание учебного материала	6	3
	Этикет и имидж		

<i>человека</i>	Этикет приветствия и представления		
	Визитная карточка		
	Деловые подарки. Сувениры		
	Практическое занятие	2	
	Деловая игра «Приветствие. Представления»		
	Самостоятельная работа студентов		
	Подготовка сообщений по имиджу делового человека		
	Составление визитных карточек для финансового директора гостиницы, для менеджера службы бронирования гостиницы.		
Тема 2.2. <i>Этикет в культуре внешности</i>	Содержание учебного материала	4	3
	Внешний облик делового человека		
	Культура одежды делового мужчины		
	Особенности внешнего облика деловой женщины		
	Практическое занятие	2	
	Составление эскизов моделей деловой одежды мужчин и женщин		
	Самостоятельная работа студентов		
	Разработка униформы гостиничного предприятия		
Раздел 3. Общение как инструмент этики деловых отношений		20	9
Тема 3.1. <i>Деловое общение и управление им</i>	Содержание учебного материала	6	2
	Общение как социально – психологическая категория		
	Коммуникативная культура в деловом общении		
	Виды делового общения		
	Практическое занятие	2	
	Тест «Коммуникативность работника в коллективе»		
	Тест «Коммуникабельны ли Вы»		
	Тест «Ваш стиль общения»		
	Самостоятельная работа студентов		
Конспект «Барьеры общения»			
Тема 3.2. <i>Вербальное общение</i>	Содержание учебного материала	6	2
	Основы деловой риторики		
	Культура речи в деловом общении		
	Культура дискуссии		
	Особенности речевого поведения		
Практическое занятие	2		

	Тест «Умение излагать свои мысли»		
	Тест «Умение слушать»		
	Ролевая игра «Интервью»		
	Упражнения на развитие навыков вербального общения		
	Самостоятельная работа студентов		
	Конспект «Техники активного слушания»		
Тема 3.3. <i>Невербальное общение</i>	Содержание учебного материала	6	2
	Основы невербального общения		
	Кинесические особенности невербального общения		
	Визуальный контакт		
	Проксемические особенности невербального общения		
	Практическое занятие	2	
	Тест «Что Вам говорят мимика и жесты»		
	Упражнения на развитие навыков невербального общения		
	Самостоятельная работа студентов		
Подготовка сообщений по теме «Особенности невербального языка у разных народов»			
Тема 3.4. <i>Дистанционное общение</i>	Содержание учебного материала	2	3
	Этические нормы телефонного разговора		
	Культура делового письма		
	Самостоятельная работа студентов		
	Составление резюме		
	Составление делового письма		
Раздел 4. Правила и этикет деловых отношений		20	10
Тема 4.1. <i>Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров</i>	Содержание учебного материала	6	
	Правила подготовки публичного выступления		
	Подготовка и проведение деловой беседы		
	Правила подготовки и проведения служебных совещаний		
	Проведение переговоров с деловыми партнерами		
	Практическое занятие	2	
	Составление плана подготовки и проведения деловых переговоров.		
Упражнения «Условие результата деловой беседы», «Навыки деловой беседы», «Ошибки в			

	деловой беседе», «Последовательность аргументации на переговорах»		
	Самостоятельная работа студентов		
	Подготовка речи публичного выступления		
	Ситуация «Критика»		
Тема 4.2. Этикет деловых приемов	Содержание учебного материала	4	2
	Деловые приемы. Их виды		
	Подготовка и проведение приемов		
	Характеристика приемов		
	Практическое занятие	2	
	Составление плана подготовки и проведения презентации		
	Самостоятельная работа студентов		
Составление приглашений на деловой прием			
Тема 4.3. Столовый этикет	Содержание учебного материала	4	2
	Сервировка стола		
	Рассадка гостей за столом		
	Правила поведения за столом		
	Самостоятельная работа студентов		
Конспект «Когда еда и бизнес – одновременно»			
Тема 4.4. Поведение в общественных местах	Содержание учебного материала	6	3
	Поведение на улице		
	Поведение в общественном транспорте		
	Поведение в поезде		
	Поведение в самолете		
	Поведение в магазине		
	Поведение в театре		
	Самостоятельная работа студентов		
	Конспект «Поведение в гостинице»		
Конспект «Поведение в государственных и негосударственных учреждениях»			
Раздел 5. Особенности межкультурной коммуникации		12	5
Тема 5.1.	Содержание учебного материала	6	2

Национальный этикет	Требования национального этикета		
	Правила международной вежливости		
	Приемы гостей в других странах		
	Практическое занятие	2	
	Особенности делового общения с иностранными партнерами		
	Самостоятельная работа студентов		
	Конспект «Особенности деловых отношений в иностранных компаниях»		
Тема 5.2. Национальные особенности делового общения	Содержание учебного материала		
	Европейская деловая культура	4	3
	Североамериканская деловая культура		
	Деловая культура Востока и арабских стран		
	Самостоятельная работа студентов		
Подготовка сообщений по теме «Деловая культура стран Азии, Африки и Латинской Америки»			
Зачет		2	
Всего:		74	34

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа учебной дисциплины реализуется на базе учебного кабинета .

Оборудование учебного кабинета:

- 54 посадочных места;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- ноутбук с лицензионным программным обеспечением;
- видеоплеер;
- телевизор;
- DVD – плеер;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Зеленкова, И.Л. Этика: Учеб. пособие для студентов вузов/ И.Л.Зеленкова, Е.В. Беляева. _ 3-е изд., испр.- Минск: ТетраСистемс, 2010.- 368 с.
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К Захаров, Г.Коновалов.- Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 368 с.
3. Корпоративная этика: Учеб. пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов.- Изд-во деловой и учебной литературы. 2012. – 480 с.
4. Петрунин, Ю.Ю. Этика бизнеса: Учеб. пособие /Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов.- 2-е изд., М., 2013. – 280 с.

Дополнительная литература

1. Инграм Х., Медлик С. Гостиничный бизнес // Пер. с англ. А. В. Павлова. - М.: Юнити, 2009.
2. Карнаухова В. К., Краковская Т. А. Сервисная деятельность. - М.: МарТ, 2011.
3. Линн Ван Дер Ваген Гостиничный бизнес. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2012.
4. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Альфа-М, 2010.
5. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. - М.: Форум, 2012.
6. Туризм и гостиничное хозяйство // Под ред. А. Д. Чудновского. - М.: Юркнига, 2013.
7. Туризм и гостиничное хозяйство // Под ред. Л. В. Шматько. - Ростов-на-Дону: МарТ, 2009.
8. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. - М.: Юнити, 2012.
9. Уокер Дж. Управление гостеприимством. - М.: Юнити, 2010.
10. Федцов В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, устных и письменных опросов, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знания:	
Основы профессиональной этики.	Оценка работы на практическом занятии. Оценка тестовых заданий (срез знаний). Письменный опрос по теме.
Основные элементы делового этикета.	Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.
Специфику ведения деловых бесед, встреч, переговоров.	Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Письменный опрос по теме.
Этикет деловых приемов.	Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Письменный опрос по теме.
Правила поведения в общественных местах.	Проверка конспектов внеаудиторной самостоятельной работы. Письменный опрос по теме.
Особенности межкультурной коммуникации.	Оценка работы на практическом занятии. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.
Умения:	
Использовать элементы делового этикета.	Наблюдение и оценка работы на практических занятиях. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.
Вести деловые беседы, встречи, переговоры, в том числе и на международном уровне.	Оценка работы на практическом занятии. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.
Подготавливать и проводить презентации.	Оценка презентации по теме «Этикет деловых приемов».