АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ТАМБОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Утверждена приказом № 274-о
от «30» августа 2024г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения

по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство

Тамбов 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по дисциплине МДК.01.03. «Соблюдение норм этики делового общения» для профессиональных образовательных организаций, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Разработчик: Морева Светлана Николаевна, преподаватель АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий».

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины «Соблюдение норм этики делового общения» ……. 4
2. Структура и содержание учебной дисциплины……..…… 6
3. Условия реализации программы учебной дисциплины……. 10
4. Контроль и оценка результатов освоения общеобразовательной дисциплины…….. 15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины История изобразительного искусства является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостиничное дело. При реализации рабочей программы учебной дисциплины МДК.01.03. «Соблюдение норм этики делового общения» могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: программа входит в профессиональный учебный цикл и относится к профессиональным учебным дисциплинам.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания.

Общие компетенции

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Профессиональные компетенции и	
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
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
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуг

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть
– производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

Уметь
– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
– владеть культурой межличностного общения.

Знать
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
– основы трудового законодательства Российской Федерации;
– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
– теория 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.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*34*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*34*
в том числе:	
Лекционные занятия	*10*
практические занятия	*24*
контрольные работы *(не предусмотрено)*	-
курсовая работа (проект) (*не предусмотрено)*	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
в том числе:	
Самостоятельная работа: доклады, сообщения, создание мультимедийного альбома репродукций	-
Итоговая аттестация в форме *зачета*	

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.01.03. «Соблюдение норм этики делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) *(если предусмотрены)*		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы.
1	**2 курс**			
			34	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
Тема 1. Правила приветствия и представления в деловой сфере. Визитная карточка в деловой сфере	**Содержание учебного материала**		2	
	1	Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия. Правила приветствия в деловой сфере.		
	2	Представление и титулирование в деловой сфере; виды титулов: титулы, связанные с занимаемой должностью, титулы, связанные с научными званиями.		
	3	Основные тенденции изменения в современной процедуре приветствия, представления и титулирования.		
	Практическое занятие №1 1. Правила делового этикета приветствия. 2. Представление и титулирование в деловой сфере. 3. Современная процедура приветствия, представления и титулирования. 4. История визитной карточки		4	
	Контрольные работы *(не предусмотрено)*			
	Самостоятельная работа обучающихся. *(не предусмотрено)*			
Тема 2. Основные	**Содержание учебного материала**		2	

требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению	1	Способы организации рабочих мест в служебном помещении.		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2	Требования делового этикета к кабинету руководителя. Рабочее место рядового сотрудника.		
	3	Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на деловые отношения между сотрудниками и клиентами		
	Практическое занятие №2 1. Организация рабочего места в служебном помещении. 2. Требования делового этикета к кабинету руководителя. 3. Рабочее место сотрудника фирмы. 4.Практическое задание: подготовиться к конкурсу «Мой офис».		4	
	Контрольные работы *(не предусмотрено)*			
	Самостоятельная работа обучающихся. *(не предусмотрено)*			
Тема 3. Одежда и внешний вид делового человека	**Содержание учебного материала**		2	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	1	Внешний облик делового человека и его имидж. Одежда– одно из главнейших условий того, каким сложится мнение о человеке, она несет определенную информацию о человеке, и в соответствии с ней соотносят с той или иной категорией, определяют социальное положение, экономические возможности и принадлежность к профессиональной сфере.		
	2	Этика деловых отношений мужчины и женщины.		
		Практическое занятие №3 1. Внешний вид и одежда как одни из элементов формирования имиджа делового человека. 2. Основные требования к одежде делового мужчины. 3. Особенности женской деловой одежды. 4. Одежда сотрудников для деловых приемов. 5 Практические задания: подготовить презентацию по теме. **Практическое занятие №4** 1.Психологические особенности сотрудников разного пола в повседневной служебной деятельности. 2. Ориентированность мужчин и женщин при формировании деловых отношений. 3. Роль мужчин и женщин в возникновении конфликтов в коллективе.	4 4	

		4.Практические задания: подготовить ролевые ситуации.		
	Контрольные работы *(не предусмотрено)*			
	Самостоятельная работа обучающихся. *(не предусмотрено)*			
Тема 4. Письменное деловое общение	**Содержание учебного материала**		2	
	1	Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2	Требования делового этикета к: а) резюме; б) рекомендательному письму; в) приглашению; г) письму- уведомлению и т. д. Обмен деловой информацией по факсу.		
	Практическое занятие №5 1. Формы письменного делового общения. 2. Виды письменного делового общения. 3. Рекомендации к письменному общению. 4. Роль письменного делового общения. 5. Практические задания: подготовить различные виды деловых писем.		4	
	Контрольные работы *(не предусмотрено)*			
	Самостоятельная работа обучающихся. *(не предусмотрено)*			
Тема 5. Этичное деловое поведение в туристическом бизнесе	**Содержание учебного материала**		2	
	1	Глобальный этический кодекс туризма 1999 г. Роль туризма в развитии межкультурной коммуникации.		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2	Обязанности участников туристического процесса. Права работников и предпринимателей туристской индустрии.		
	Практическое занятие №6 Кодекс профессиональной этики работника туристической индустрии.		4	
	Контрольные работы *(не предусмотрено)*		-	

	Самостоятельная работа обучающихся. *(не предусмотрено)*	-	
Примерная тематика курсовой работы (проекта) *(не предусмотрены)*		-	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) *не предусмотрено*			
	Всего:	34	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин; мастерских *(не предусмотрено*); лабораторий (*не предусмотрено).*

Оборудование учебного кабинета:

- информационные стенды,
- учебные столы, мягкие стулья,
- учебная доска,
- комплект учебно-методической документации,
- наглядные пособия

Технические средства обучения:

компьютер, принтер, сканер, модем (спутниковая система), проектор, экран, интерактивная доска, программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской *(не предусмотрено):*

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории *(не предусмо*

Елена Витальевна Воротникова
C=RU, OU=директор, O=АНПОО ТКСКТ, CN=Елена Витальевна Воротникова, E=tkskt@yandex.ru
Мною рассмотрен этот документ

3.2. Информационное обеспечение реализации прогр

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, по согласованию с ФУМО, может быть дополнен новыми изданиями.

3.3. **Основные печатные издания**

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519673

2. Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимощук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106822.html 3)

3. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/100351.html

4. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https:// urait.ru/bcode/511684

5. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/92154.html

6. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519848

7. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https:// urait.ru/bcode/517797

8. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https:// www.iprbookshop.ru/100399.html

3.4 Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/77010

5. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: https://book.ru/book/919893

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины: - законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены: - правильностью ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.	Оценка качества текущих работ и степени самостоятельности их выполнения; готовность; решению практический заданий, кейс-ситуаций; оценка качества ответа на экзамене; оценка способности к освоению теоретического материала.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: организация и контроль текущей	Характеристики демонстрируемых умений: определяет структуру управления на предприятии	Текущий контроль в форме: -активность на занятиях (экспертное суждение;

деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; координировать и контролировать деятельность сотрудников служб	туризма; способен к организационной деятельности; применяет профессиональный этикет в творческой и профессиональной работе;	дополнения к ответам сокурсников и тп); тестирование; защита, практических заданий, докладов; устный опрос; промежуточный контроль в форме зачета.