## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА»**

**г.Москва, 2021г.**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело к результатам освоения образовательных программ,

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

– использовать знаний и категории нормативной этики в своей профессии; применять речевой этикет в различных формах;

– организовывать и проводить деловые встречи и переговоры;

– применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета;

**знать:**

– понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории;

функциональную характеристику профессионального и делового общения;

– основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;

– правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством;

– основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;

– основные профессиональные качества специалиста по сервису;

– понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий социально-культурного сервиса;

– особенности этики и делового этикета в зарубежных странах;

– культурой ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки; правилами поведения в общественных местах и учетом требований современного этикета.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для  поддержания требуемого уровня качества. |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с  текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и  эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества  обслуживания гостей |

На реализацию Рабочей программы отводится 36 часа.

Завершается обучение по программе проведением зачета.

**2. Учебный план программы**

#### «Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Профессиональная этика: сущность, классификация функции | 4 | 2 | 2 | - |
| 2. | Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений | 6 | 4 | 2 | - |
| 3. | Профессиональная этика специалиста по гостиничному делу | 6 | 4 | 2 | - |
| 4. | Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт | 6 | 4 | 2 | - |
| 5. | Актуальные проблемы профессиональной этики | 4 | 2 | 2 | - |
| 6. | Этикет работников сферы услуг | 8 | 4 | 4 | - |
| 7. | **Итоговая аттестация** | 2 |  | 2 | зачет |
| **ИТОГО** | | **36** | **20** | **16** |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации;

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://kpfu.ru/docs/F2143877256/shig_lkurs_3.pdf>

3.Этические нормы делового общения [Электронный ресурс] - Режим доступа:http://ea.donntu.org:8080/bitstream/123456789/28319/2/ПДОИОМ\_Ко нспект.pdf

4. Центр тестирования и развития. Профориентация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/>

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к зачету

1. Раскрыть содержание и историю происхождения термина «этика».

2. Рассказать, что представляет собой предмет «деловая этика».

3. Дать характеристику и назвать основополагающие принципы управленческой этики.

4. Раскрыть понятие модели поведения.

5. Рассказать о существующих моделях поведения.

6. Раскрыть содержание идеи самопрезентации.

7. Рассказать о критериях выбора модели поведения.

8. Объяснить понятие деловой сферы общения.

9. Рассказать о видах общения по характеру и содержанию.

10. Раскрыть цель использования невербальных средств общения.

11. Охарактеризовать понятие «деловое общение», виды делового общения.

12. Раскрыть содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.

13. Рассказать какие функции выполняет деловая беседа?

14. Объяснить, как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?

15. Назвать основные вопросы, которые активизируют участников беседы.

16. Раскрыть понятие позиционного спора и его роль в переговорах.

17. Объяснить, какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?

18. Рассказать о требованиях, предъявляемых к тактике общения?

19. Назвать основные стили делового совещания.

20. Охарактеризовать возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.

21. Раскрыть основные формулы окончания делового совещания.

22. Рассказать, чем отличается краткий протокол от полного.

23. Дать характеристику средствам воздействия на слушателя.

24. Назвать основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.

25. Охарактеризовать факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.

26. Объяснить, что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность.

27. Пояснить, на чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике.

28. Рассказать, каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации.

29. Объяснить, как выявляется тезис доказательства при споре.

30. Рассказать, что означают ошибки в тезисах при споре.

31. Объяснить, в чем состоит специфика спора при слушателях.

32. Назвать два основных типа слушателей.

33. Объяснить, что означает понятие «межличностный конфликт».

34. Рассказать, какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний. 35. Рассказать, какое поведение является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации. 36. Охарактеризуйте различные стили проведения в конфликтной ситуации.