

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

_____ Е.В. Луков

_____ 04 _____ 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Профессиональная этика и этикет

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3 Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.1 Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристской и гостиничной деятельности

ИПК-3.2 Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей

ИПК-3.3 Осуществляет эффективное общение с персоналом туристского и гостиничного предприятия

ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

ИУК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)

ИУК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

2. Задачи освоения дисциплины

- формировать этическое сознание у будущих специалистов;
- способствовать усвоению нормативной регламентации деловых отношений, навыков этического поведения, делового и служебного этикета;
- способствовать более полному раскрытию нравственного потенциала личности;
- формировать способности к бесконфликтной профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль Психологические и этические основы управления в туристском и гостиничном бизнесе.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Четвертый семестр, зачет

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

- Ознакомительная практика;
- Культура речи и деловое общение.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 часов, из которых:

-лекции: 10 ч.

-практические занятия: 18 ч.

в том числе практическая подготовка: 18 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Этика как наука и духовно-практическое освоение.

Этика - учение о морали и нравственности. Специфика морали как духовного явления. Структура и функции морали. Основные категории этики: добро и зло, долг и совесть, честь и достоинство и т.д. и их значение в жизни общества. Нравственные идеи, идеалы, чувства, принципы, нормы, убеждения. Общечеловеческие принципы и нормы нравственности. Их содержание как основа здорового образа жизни каждой личности.

Тема 2. Профессиональная этика и профессиональная мораль.

Происхождение профессиональной этики. Ее место и роль в обществе. Специфичность содержания и форм этических требований в различных профессиях. Профессиональная мораль и ее основные принципы.

Тема 3. Этика сферы бизнеса.

Формирование предпринимательской этики. Основные концепции в этике бизнеса (теория утилитаризма, этика справедливости, современные теории). Деловая этика в дореволюционной России. Понятие «социальная ответственность бизнеса». Становление этики бизнеса как научной дисциплины.

Тема 4. Этика деловых отношений как необходимый инструмент партнерства.

Понятие делового общения. Структура делового общения. Стили общения. Барьеры восприятия. Культура речи в деловом общении. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание и др.

Тема 5. Имидж современного человека.

Понятие имиджа. Роль имиджа в достижении успеха. Профессиональный имидж. Внешний вид (мужчины, женщины).

Тема 6. Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса.

Этические нормы и ценности работников сферы туризма. Морально-договорные отношения в туристическом бизнесе. Правила и нормы общения с туристами. Международный этикет.

Тема 7. Профессиональная этика работников сферы гостеприимства.

Специфика профессиональной этики работников сферы гостеприимства. Этические принципы и нравственные нормы в деловом общении работников социального сервиса с клиентами. Этика разрешения конфликтов. Моральная и правовая ответственность работников социального сервиса за результаты обслуживания.

Тема 8. Этикет как социальное явление: виды этикета, современные требования к нему.

Понятие этикета. Виды этикета. Содержание делового этикета. Служебный этикет. Культура речевого общения. Гостевой этикет. Общепринятые правила поведения за рубежом.

Тема 9. Национальные этикеты, как выражение отношений людей в обществе.

Современный этикет как выражение правил вежливости, такта в международном общении. Особенности национальных этикетов: стран Европы; стран Азии и Востока; США.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения опросов в форме дискуссии, выполнения тестов, проведения деловых игр, подготовки эссе и рефератов по темам, а также фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Зачет в четвертом семестре проводится в устной форме по вопросам лекционного материала. Продолжительность зачета 1 час.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронной среде обучения «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

– Бабаева А.В. Деловое общение и деловой этикет: учебное пособие / А.В. Бабаева, Р.И. Мамина. – Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

б) дополнительная литература:

– Ермакова Ж.А. Профессиональная этика и этикет (практикум): учебное пособие к практическим занятиям / Ж.А. Ермакова, О.П. Тетерятник, Ю.Е. Холодилина. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/30125.html>

– Власова Э.И. Этика делового общения: учебное пособие / Э.И. Власова. – Москва: Московский государственный строительный университет; ЭБС АСВ, 2011. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/16309.html>

– Лукьянова Н.А. Особенности делового этикета в туристической индустрии: учебно-методическое пособие / Н.А. Лукьянова. – Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2013. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/65056.html>

в) ресурсы сети Интернет:
 – открытые онлайн-курсы
 – Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система.
<http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
 – Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
 – публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:
 – Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
 – Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
 – ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
 – ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
 – Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
 – ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
 – ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115 Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м ²
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121 ^А Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м ²