

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Деловой этикет в организациях сферы гостеприимства и общественного
питания**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление гостиничным бизнесом

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 314524
Подписал: заведующий кафедрой Федякин Иван
Владимирович
Дата: 01.06.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины являются создание у студентов целостного представления о деловой этике, как одной из современных областей науки и составляющих профессиональной этики, подготовка их к принятию решений в деловой жизни на основании разумного сочетания социально-нравственных принципов и принципов рыночной экономики, формирование понятий делового этикета и социальной ответственности, ознакомление их с правилами и нормами делового этикета, культурой речевого этикета, принятых в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Задачами освоения дисциплины является формирование у обучающихся:

1. формирование системы знаний об исторических аспектах эволюции этики как философской науки, профессиональной этики и делового этикета;
2. формирование понимания различий в этике для представителей различных культур;
3. формирование умения анализировать и оценивать события и процессы с учетом социально-нравственной ответственности;
4. формирование культуры речевого этикета;
5. овладение аспектами деловой этики, делового этикета и социальной ответственности для управления гостинично-ресторанными предприятиями.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ПК-7 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий ;

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

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

основные категории этики; межкультурные, этнические и социальные аспекты этики и этикета; аспекты формирования профессиональной этики,

определение, виды, основные принципы; связь деловой этики и социальной ответственности бизнеса; международные и российские профессиональные кодексы в области гостеприимства; культуру речевого этикета; основные принципы делового этикета, принятые в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Уметь:

работать с различными источниками информации по этике и деловому этикету; соблюдать принципы деловой и профессиональной этики и этикета, учитывая межкультурные различия; осуществлять анализ социально-нравственных решений в бизнесе гостеприимства; использовать нормы речевого этикета; применять международные и российские стандарты социальной ответственности.

Владеть:

навыками делового этикета сервиса и услуг, правилами речевого этикета.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов		
	Всего	Семестр	
		№13	№14
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	16	16	0
В том числе:			
Занятия лекционного типа	6	6	0
Занятия семинарского типа	10	10	0

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 92 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при

ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	История развития этики 1.1. Истоки и источники этической мысли Европы. 1.2. Понятия «этика», «нравственность», «мораль», их характеристики. 1.3. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.).
2	История возникновения этикета. 2.1. История возникновения правил этикета. 2.2. Этикет: определение, происхождение, содержание. 2.3. Особенности и значение делового этикета. Культура делового общения и нормы этикета. Корпоративный этикет.
3	Профессиональная этика и этикет. 3.1. Зарождение профессиональной этики в древнем мире и в позднем средневековье, влияние протестантства и промышленной революции. 3.2. Виды профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Начало становления профессиональной этики в бизнесе в начале 20 века. 3.3. Принципы профессиональной этики и этикета для предприятий гостиничного сервиса и общественного питания.
4	Деловая этика и культура речевого этикета. 4.1. Деловая этика как часть профессиональной этики. Внутренние и внешние факторы бизнес среды, влияющие на деловую этику (организационная структура и взаимодействие начальников-подчиненных, менеджеров-экспертов; госрегулирование и взаимодействие с контролирующими органами, профсоюзами, экологами; законы рынка и взаимодействие с контрагентами (поставщики, клиенты) и конкурентами). 4.2. Понятия корпоративной этики, субординации, конкуренции, партнерства, предпринимательства с точки зрения этики. Корпоративный этикет. 4.3. Культура речевого этикета. Роль места, ситуации, личности, времени, темы в культуре делового этикета. Деловой этикет в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. 4.4. Корпоративная социальная ответственность (КСО) бизнеса и ее связь с деловой этикой. Регулирование социальной ответственности.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	История развития этики. Истоки и источники этической мысли Европы, Древнего Китая, Индии, Древнего Востока. Представители отечественной этической мысли.
2	История возникновения этикета. История развития этикета в Европе и России, современный деловой этикет. Корпоративный этикет, корпоративная культура, этический кодекс на примерах Российских и зарубежных компаний: Лукойл, Старбакс, Макдональдс, РЖД, Росинтерс. Обсуждение профессионального кодекса предприятий сервиса.
3	Профессиональная этика и этикет. Этика Форда, истоки формирования профессиональной этики в бизнес среде. Профессиональная этика и этикет для предприятий сервиса. Кодексы профессиональной этики в индустрии гостеприимства. Самостоятельная оценка навыков этикета студентами.
4	Деловая этика и культура речевого этикета. Правила и нормы речевого этикета. Формулы речевого этикета. Внутренние факторы бизнес среды, влияющие на бизнес этику - организационная структура и взаимодействие начальников-подчиненных, менеджеров-экспертов, горизонтальное взаимодействие, субординация. Внешние факторы бизнес среды и этические проблемы бизнеса: госрегулирование, контрагенты, рыночная конкурентная борьба, роль корпораций. Обсуждение проблем этикета в цифровой среде (нетикет).

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическому занятию по теме: «История развития этики» – проработка лекционного материала по теме
2	Подготовка к практическому занятию по теме: «История возникновения этикета» – проработка лекционного материала по теме, подготовка к обсуждению профессионального кодекса предприятий сервиса
3	Подготовка к практическому занятию по теме: «Профессиональная этика и этикет» – проработка лекционного материала по теме, самостоятельная оценка навыков этикета студентами
4	Подготовка к практическому занятию по теме: «Деловая этика и культура речевого этикета» – проработка лекционного материала по теме, подготовка к обсуждению проблем этикета в цифровой среде
5	Подготовка реферата по одной из предложенных тем - работа с литературой, базами данных и информационными справочными системами
6	Подготовка контрольных заданий
7	Подготовка к промежуточной аттестации.
8	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№	Библиографическое описание	Место доступа
---	----------------------------	---------------

п/п		
1	Лавриненко, В.М. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. - Москва: Издательство ЮРАЙТ, 2021. – 118с. ISBN 978-5-534-08210-4	Электронная библиотека ЮРАЙТ URL: https://urait.ru/viewer/delovaya-etika-i-etiket-469812#page/2
2	Баранов, Б.А. Организация обслуживания в организациях общественного питания: учебное пособие для СПО / Б.А. Баранов, И.А. Сорокина. – 2-е изд. – Москва: Издательство ЮРАЙТ, 2021. – 184с. ISBN 978-5-534-12555-9	Электронная библиотека ЮРАЙТ URL: https://urait.ru/viewer/organizaciya-obsluzhivaniya-v-organizacijah-obschestvennogo-pitaniya-etiket-476196#page/2
3	Алексина, Т.А. Деловая этика: учебник для вузов / Т.А. Алексина. - М.: Издательство ЮРАЙТ, 2021. – 384с. ISBN 978-5-534-06659-3	Электронная библиотека ЮРАЙТ URL: https://urait.ru/viewer/delovaya-etika-469119#page/2

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Информационный портал Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: www.elibrary.ru Библиотека образовательной платформы «Юрайт»: <https://urait.ru/search?words=библиотекаНаучно-техническая> библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miit.ru> Основные кодексы профессиональной этики в индустрии гостеприимства: https://spravochnick.ru/turizm/professionalnaya_etika_i_etiket_v_sfere_turistskogo_obslyuzhivaniya/osnovnye_kodeksy_professionalnoy_etiki_v_industrii_gostepriims_tva/

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Компьютер преподавателя должен быть обеспечен стандартными лицензионными программными продуктами и обязательно программным продуктом MicrosoftOffice и доступом к сети Интернет.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой и персональным компьютером для преподавателя, подключённым к сети INTERNET.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 14 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, к.н. кафедры «Психология,
социология, государственное и
муниципальное управление»

Ю.В. Постылякова

Согласовано:

Заведующий кафедрой СТ

И.В. Федякин

Председатель учебно-методической
комиссии

М.В. Ишханян