

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения**

2024

Программу составили:

1. Старикова Галина Александровна

Дисциплина: МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Общеобразовательных дисциплин и педагогики

Протокол №9 от 20.05.2024

Заведующий кафедрой Батаргазиева Зюляль Язмамбетовна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

(наименование дисциплины)

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС «43.02.16 Туризм и гостеприимство» по специальности. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
3. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
4. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
5. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
6. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
7. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
8. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
9. ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
10. ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их

финансового содержания.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ПК 1.3., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 7, ЛР 12	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;  Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Э ф ф е к т и в н о взаимодействовать и работать в коллективе и команде

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём в часах</b>
Практическая подготовка	20
Лекционные занятия	10
Практические занятия	4
Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	34
<b>Форма(-ы) контроля: Экзамен</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1	Содержание учебного материала			ЛР 7, ЛР 12, ОК 07., ОК 01., ОК 09., ОК 05., ПК 1.3., ОК 04., ОК 03., ОК 02.
Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	1 <b>Лекционные занятия №1</b> Общие сведения об этической культуре	2	1	
	2 <b>Лекционные занятия №2</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	1	
	3 <b>Практическая подготовка №1</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	2	
	4 <b>Практическая подготовка №2</b> Отработка полученных теоретических знаний об этической культуре	2	2	
	5 <b>Лекционные занятия №3</b> Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	2	1	
	6 <b>Практическая подготовка №3</b> Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	2	
	7 <b>Практическая подготовка №4</b> Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	2	
	8 <b>Практическая подготовка №5</b> Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	2	
	9 <b>Практическая подготовка №6</b> Техники слушания и понимания клиентов в общении	2	2	
	10 <b>Практическая подготовка №7</b> Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий	2	2	
	11 <b>Практическая подготовка №8</b> Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	2	
	12 <b>Практическая подготовка №9</b> Навыки использования техник и приемов эффективного общения	2	2	
	13 <b>Лекционные занятия №4</b> Деловые переговоры с партнерами и коллегами	2	1	
	14 <b>Практические занятия №1</b> Тактики бесконфликтного общения	2	2	
	15 <b>Лекционные занятия №5</b> Диалог с деловыми партнерами и коллегами, правила и техника проведения	2	1	
	16 <b>Практические занятия №2</b> Имидж в профессиональной деятельности	2	2	
	17 <b>Практическая подготовка №10</b> Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи	2	2	
	Всего	34		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

*3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:**

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин:

1. Расширенный дверной проем (1 шт.)
2. Специализированная мебель (1 шт.)
3. Стулья ученические (18 шт.)
4. столы ученические (18 шт.)
5. стул преподавателя (1 шт.)
6. стол преподавателя (1 шт.)
7. доска (1 шт.)
8. Плакаты по истории России (11 шт.)

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. 1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Знаниум, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6.
2. 2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. 1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. 2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знание		
Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрация владения основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
Умение		
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	1) Ситуационные задачи 2) Метод разв и в а ю щ е й кооперации (групповое реш е н и е з а д а ч с р а с п р е д е л е н и е м индивидуальных заданий) 3) Р о л е в а я и г р а ( с п о г р у ж е н и е м в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических з а д а н и й) 5) А р г у м е н т и р о в а н н ы е с у ж д е н и я п о д и с к у с с и о н н ы м в о п р о с а м б) З а щ и т а п р о е к т о в, рефератов.
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	1) Ситуационные задачи 2) Метод разв и в а ю щ е й кооперации (групповое реш е н и е з а д а ч с р а с п р е д е л е н и е м индивидуальных заданий) 3) Р о л е в а я и г р а ( с п о г р у ж е н и е м в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических з а д а н и й) 5) А р г у м е н т и р о в а н н ы е с у ж д е н и я п о д и с к у с с и о н н ы м в о п р о с а м б) З а щ и т а п р о е к т о в, рефератов.

### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Знание		
Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.3., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ОК 07., ОК 09., ОК 05., ПК 1.3., ЛР 7, ЛР 12	Задания к практическим занятиям №1-6
Умение		

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.3., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ОК 07., ОК 09., ОК 05., ПК 1.3., ЛР 7, ЛР 12	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-25
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.3., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ОК 07., ОК 09., ОК 05., ПК 1.3., ЛР 7, ЛР 12	Задания к практическим занятиям №1-12

Вопросы к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям по дисциплине Соблюдение норм этики делового общения для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2023

Вопросы к практической подготовке указаны в методических указаниях к практической подготовке по дисциплине Соблюдение норм этики делового общения для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2023

Вопросы к самостоятельной работе указаны в методических указаниях к по дисциплине Соблюдение норм этики делового общения для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2023