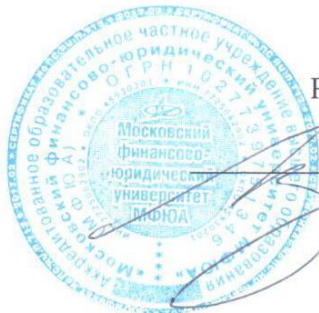


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.02.2022 15:51:09  
Уникальный программный ключ:  
672b4df4e1ca30b0f6cad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
МФЮА»**



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Университета  
д.э.н., профессор  
А.Г. Забелин  
29 июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ФД.02 Профессиональная этика и этикет**

для специальности

**21.02.05 Земельно-имущественные отношения**

базовой подготовки

2020 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры "Социально-гуманитарные и общеправовые дисциплины"

Протокол № 5 от 08 июня 2020 г.

Заведующий кафедрой, кандидат филологических наук, доцент Никульцева В.В.

Разработчик: Г.В. Арапова, преподаватель кафедры гуманитарных дисциплин МИТУ-МАСИ

Рецензент: С.П. Киселева, преподаватель МФЮА

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 21.02.05 Земельно-имущественные отношения.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в раздел «Факультативные дисциплины»).

## 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины является формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере сервиса.

### **Задачи освоения дисциплины**

- формирование представления об этике как науке и явлении духовной культуры;
- ознакомление с нормативными образцами личности, этикой профессии, этикой сферы предпринимательства и управленческой этикой;
- выявление особенности этики партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса;
- изучение особенностей этики специалиста социально-культурного сервиса;
- изучение требований современного этикета делового человека.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

### **уметь:**

- бесконфликтно работать в коллективе;
- быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов
- организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
- признавать свои ошибки, принимать чужую точку зрения;
- соблюдать правила межличностного общения;
- соблюдать правила протокола и этикета.

### **знать:**

- общие духовно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие России;
- ценности бытия, жизни и культуры;
- содержание принципов гуманизма и культурного релятивизма
- теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений
- основы делового общения;
- особенности процесса коммуникации;
- правила речевого этикета;
- этику делового общения

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются общие (ОК) компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы,

использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности.

ОК 3. Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 5. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 8. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ОК 9. Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции.

ОК 10. Соблюдать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 38 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 25 часов;

самостоятельной работы обучающегося 13 часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очная форма обучения)**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	38
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	25
Теоретических занятий	10
Практические занятия	15
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	13
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

### **2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочная форма обучения)**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	38
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	4
Обзорные, установочные занятия	2
Практические занятия	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
<b>Тема 1. Этика и этикет в профессиональной среде</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>
	1. Предмет этики как науки. Понятие о профессиональной этике. Происхождение профессиональной этики. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России. Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика.	1
	2. Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта личности. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Профессиональная этика в туризме и гостеприимстве.	1
	<b>Практические занятия</b> Практическое занятие 1	4
<b>Тема 2. Основные элементы делового этикета</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>
	1. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. Проблемы макро и микроэтики.	1
	2. Этикет в культуре внешности. Одежда для мужчин. Одежда для женщин. Аксессуары. Дресс-код.	1
	3. Невербальные средства общения.	1
	<b>Практические занятия</b> Практическое занятие 2	4
<b>Тема 3. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>4</b>
	1. Ведение деловой беседы.	1
	2. Этика и этикет деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Основные заповеди менеджера.	1
	<b>Практические занятия по теме:</b> Практическое занятие 3	4
<b>Тема 4. Этикет деловых приемов и презентаций</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>2</b>
	1. Деловые приемы. Их виды. Подготовка и проведение приемов. Характеристика приемов.	1
	<b>Практические занятия</b> Практическое занятие 4, 5	3
<b>Тема 5. Деловая культура в туристском и гостиничном бизнесе</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Специфика бизнеса в отрасли гостеприимства. Корпоративная культура в комплексе деловой этики туризма. Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе. Этичное деловое поведение в туристском бизнесе. Опыт мировых гостиничных цепей по воспитанию этичного делового поведения. Этика взаимоотношения руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства.	<b>1</b>
	Самостоятельная работа студентов по темам, выполнение домашних заданий, работа с конспектом и литературой, составление докладов на тему: Этические воззрения в странах Древнего Востока.	<b>13</b>

	<p>Систематизация античной этики в трудах Платона и Аристотеля.  Этические учения в Древней Руси.  Сословно-корпоративная мораль феодализма.  Этические концепции патристики и схоластики.  Этические учения Античности.  Социальная сущность христианской морали.  Этические учения Древней Индии.  Этические учения Древнего Китая.  Природа и сущность этики деловых отношений; основные принципы этики деловых отношений.  Этика деятельности организаций. Этика и социальная ответственность организаций; этическая норма их деятельности.  Факторы формирования этики в туристской сфере. Актуальные проблемы повышения этического уровня в туристском бизнесе.  Этика деятельности руководителя. Заповеди делового человека.  Правила этики в деятельности менеджера в социально-культурном сервисе и туризме. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.  Дружба между сотрудниками на работе. Этика решения спорных вопросов.  Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Речевой этикет в деловом общении менеджера.  Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора в деловом общении. Культура делового письма.  Правила проведения собеседования. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.  Этикет и имидж делового человека. Внешний облик делового мужчины и деловой женщины. Визитные карточки.  Этикет деловых приемов. Поведение в общественных местах.  Смена работы и этикет, правила увольнения. Адаптация на новом месте работы.  Правила проведения собеседования. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.  Этикет и имидж делового человека. Внешний облик делового мужчины и деловой женщины. Визитные карточки.  Этикет деловых приемов. Поведение в общественных местах.  Смена работы и этикет, правила увольнения. Адаптация на новом месте работы.</p>	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>1</b>
<b>Всего</b>		<b>38</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения	Учебная аудитория: - доска классная - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели; - проектор - демонстрационные наглядные пособия
Библиотека, читальный зал (специализированный кабинет) с выходом в сеть Интернет	Аудитория: -комплекты учебной мебели; -компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.
Помещение для самостоятельной работы и курсового проектирования	Аудитория: - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду
Помещение для всех дисциплин и модулей в течение всего периода обучения	Помещение: - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видео увеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны
Актовый зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий	Помещение: - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видео увеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны

**лицензионное программное обеспечение и базы данных:**

Microsoft Windows

Microsoft Office

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО)

Kaspersky Endpoint Security

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### 3.2.1 Основная литература:



Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/444374>

### **3.2.2 и: Дополнительная литература:**

Кафтан, В. В. Деловая этика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03916-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451155>

### **3.2.3 Интернет-ресурсы**

<http://intencia.ru/>

<http://thelib.ru/>

## **3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;

- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>уметь:</b>  выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;  информировать потребителя о туристских продуктах;  информировать потребителя о бронировании, предоставлять информацию о гостиничных услугах, взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению продукта;  принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала предприятия.</p> <p><b>знать:</b>  теоретические основы этики делового общения;  профессионально-этические нормы и принципы в туристской деятельности;  правила бизнес-этикета, корпоративной этики, особенности этики и этикета зарубежных стран.</p>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b>  - письменного/устного опроса;  - тестирования;  - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p><b>Промежуточная аттестация в форме зачета в виде:</b>  устных ответов</p>