

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Б1.В.ОД.19 Профессиональная этика и культура обслуживания

по направлению подготовки: 43.03.02, «Туризм»

по профилю: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация (степень) выпускника: БАКАЛАВР

Выпускающая кафедра: Моды и технологии

Кафедра-разработчик рабочей программы: «Моды и технологии»

### **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины **«Профессиональная этика и культура обслуживания»** являются:

- а) формирование знаний о природе, сущности и основных принципах этики и этикета деловых отношений,
- б) овладение технологиями и методами проведения эффективных деловых коммуникаций,
- в) обучение способам применения правил делового общения.
- г) раскрытие сущности процессов, происходящих при формировании этических норм в современных сервисных организациях.

### **2. Содержание дисциплины «Профессиональная этика и культура обслуживания»:**

Предмет и категориальный аппарат этики. Уровни этического знания. История развития этических учений. Мораль как регулятор социального поведения. Историческое развитие нравственности. Профессионально-этические представления в туристской деятельности (категории, нормы, принципы). Этика деятельности организации. Этика деятельности руководителя. Особенности публичного выступления и культура делового совещания. Культура деловой беседы и спора. Речевой этикет. Культура делового общения по телефону. Стратегии письменных коммуникаций. Визитная карточка в деловой коммуникации. Бизнес-подарок. Гостевой этикет и деловой протокол. Деловые приемы, их организация и проведение. Этика и этикет деловых переговоров. Природа и сущность этики деловых отношений. Технология общения с клиентом в контактной зоне.

### **3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

1) **Знать:** а) основные виды официальных приемов, поведения на них; б) международный протокол и особенности национального этикета и обычаев в наиболее популярных для посещения туристами стран; в) этические нормы, регулирующие отношения человека к человеку, человека к обществу и общества к человеку г) влияние этики и этических норм на социальную ответственность организаций; д) природу, сущность и основные принципы этики деловых отношений; е) сущность профессионального общения как коммуникативного инструмента этики деловых отношений; ж) основы вербального, невербального, манипулятивного общения; з) основные принципы культуры обслуживания и технологии общения с клиентом.

2) **Уметь:** а) исследовать психологические особенности потребителя с учетом социальных факторов; б) моделировать методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе; в) исследовать причины, разрабатывать методы урегулирования и предотвращения конфликтных ситуаций на предприятиях туризма; г) защищать права потребителей на достоверную информацию, безопасность, свободу выбора, свободу действий, психологическую защищенность.

3) **Владеть:** а) навыками этических норм телефонного разговора и культуры делового письма; б) основными правилами подготовки публичного выступления, проведения деловой беседы, собеседования, служебного совещания, переговоров с деловыми партнерами; в) навыками эффективного слушания и умения задавать вопросы в процессе общения с потребителями туристических и сервисных услуг.