

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 14:57:56

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Профессиональная этика и этикет
Содержание	Понятие этики как науки. Основные этические учения. Мораль как предмет этики. Содержание профессиональной этики. Этика сферы предпринимательства. Этические основы профессиональной деятельности. Компетентность и профессионализм. Этика специалиста сферы туризма. Специфика организации устных форм делового общения. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Проблема этических отношений в коллективе. Управленческая этика. Особенности делового этикета. Этикет как социальное явление. Этика и этикет делового человека.
Реализуемые компетенции	УК-5 способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ПК-5 способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции УК-5 Знать: - правила поведения в сфере бизнеса; - особенности управленческой этики; - правила поведения в сфере бизнеса и деловой этикет; - особенности общения с различными категориями потребителей туристского продукта; - особенности поведения представителей различных культур; - особенности поведения представителей различных стран. Уметь: - эффективно взаимодействовать с коллегами, деловыми партнерами и клиентами; - демонстрировать свои компетентность и профессионализм; - соблюдать этику специалиста сферы гостиничного бизнеса; - использовать творческий потенциал; - работать в коллективе; - руководить людьми и подчиняться. Владеть: -навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с клиентами; - способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; - способностью толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии;

	-навыками общения с потребителями гостиничного продукта; Код компетенции ПК-5 Знать: - внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания; - практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере; - системы сертификации на уровне департаментов Уметь: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; - обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере; - организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности Владеть: - навыками предоставления услуг в соответствии с корпоративными стандартами обслуживания; - методами оценки удовлетворенности потребителей; - методами планирования и управления качеством и анализа процесса; -навыками оценки результативности и эффективности системы менеджмента качества.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Экзамен –4 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102277.html (дата обращения: 14.05.2021). Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/98611.html (дата обращения: 14.05.2021).
Дополнительная литература	Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/104899.html (дата обращения: 14.05.2021). Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система

	IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/83263.html (дата обращения: 14.05.2021).
--	---

