

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Таганрогского института  
имени А.П. Чехова (филиала)  
РГЭУ (РИНХ)  
\_\_\_\_\_ Голобородько А.Ю.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины  
Бизнес-этикет**

направление 43.03.02 Туризм  
направленность (профиль) 43.03.02.01 Организация туристической деятельности

Для набора \_\_\_\_\_ года

Квалификация  
Бакалавр

**КАФЕДРА экономики и гуманитарно-правовых дисциплин****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	3		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	94	94	94	94
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.

Программу составил(и): канд. филос. наук, Доц., Тимофеев В.А. \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой: Сердюкова Ю. А. \_\_\_\_\_

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Познакомить
1.2	студентов с основными теоретическими аспектами, нормами и ценностями
1.3	деловой этики и делового этикета. Создать систему представлений об
1.4	особенностях их проявления в профессиональной деятельности и сформировать
1.5	навыки их практического применения, а также способствовать развитию и
1.6	совершенствованию коммуникативных компетенций студентов.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>УК-4.1:</b> Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;
<b>УК-4.2:</b> Ведет деловую переписку на русском и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем
<b>УК-4.3:</b> Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный
<b>ОПК-3.1:</b> Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
<b>ОПК-3.2:</b> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
<b>ОПК-3.3:</b> Осуществляет контроль требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
<b>ПК-5.1:</b> Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг
<b>ПК-5.2:</b> Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия
<b>ПК-5.3:</b> Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
-информационное поле и информационную политику каналов, признаки недостоверной информации и ее цели, методологию конструирования сообщения и ее целевую направленность -Оценивать качество оказания услуг в сфере общества с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон -технологии правильного построения эффективных сообщений с использованием русского и иностранных языков
<b>Уметь:</b>
-распознавать уровень достоверности информации через использование значительного числа альтернативных источников , применять методику определения достоверности информации, проводить диагностику причин искажения информации - обеспечивать стандарты качества процессов оказания услуг в сфере профессиональной деятельности -выстраивать деловую коммуникацию, опираясь на знание культурных контекстов целевых аудиторий
<b>Владеть:</b>
-методикой определения уровня верификации информации , информационной культурой, формирующей навыки эффективного противодействия фейковыми сообщениям, методикой выявления связи коммуникатора и заказчика сообщения для понимания направленности и последствий сообщения - обеспечения качества процессов оказания услуг в сфере, требуемого отечественными и международными стандартами -навыками вербального и символического позиционирования актуального сообщения

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. Природа и сущность этики. Место и роль этики делового общения в современном обществе</b>				
1.1	Сущность деловой этики Роль этики делового общения в развитии общества /Лек/	3	2	УК-4.1 УК-4.2 ПК-5.1 ПК-5.3	Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.2	Составить и объяснить схему «Структура этического знания» Показать на конкретных примерах взаимосвязь морали и других сфер общественной жизни. Перечислить и охарактеризовать этические принципы общения в бизнесе. Расположить их по степени возрастания их важности. С использованием Microsoft Office. /Пр/	3	2	ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2
1.3	Соотношение мировоззрения, нравственных ценностей, поведения Золотое правило нравственности и его универсальность Связь между собой моральной оценки и морального поведения? Определение уровня нравственного развития С использованием Microsoft Office. /Ср/	3	68	УК-4.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.4	Раскрытие сущности единства и противоречия моральной оценки и морального поведения через конкретные примеры Общие моральные понятия: долг, совесть, справедливость, добро и зло. С использованием Microsoft Office. /Пр/	3	2	УК-4.2 УК-4.3	Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.5
1.5	Человеку нужны знания об основных этических проблемах и проблемах этики делового общения Определение этики. Соотношение морали и нравственности /Лек/	3	2	УК-4.1 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.2
1.6	Виды деловых приемов Роль комплиментов в деловом общении Роль и значение подарков в деловом общении С использованием Microsoft Office. /Пр/	3	2	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.2
1.7	Особенности этикета в различных странах. Примеры нарушения речевого этикета в деловых отношениях Текст делового письма и обсуждение его. С использованием Microsoft Office. /Ср/	3	6	ОПК-3.3 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.8	Этика руководителя. Этика и психология делового общения Деловой этикет Этика руководителя. Деловой этикет Деловые переговоры С использованием Microsoft Office. /Ср/	3	20	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.4Л2.2 Л2.4 Л2.5
1.9	/Зачёт/	3	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.2 Л1.4Л2.3 Л2.5

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****5.1. Основная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Шевченко Л.Л.	Практическая педагогическая этика (Экспериментально-дидактический комплекс)	М.: Соборь, 1997	4
Л1.2	Кукушин, Вадим Сергеевич	Деловой этикет: учеб. пособие для студентов, обучающихся по спец. "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик"	М.; Ростов н/Д: МарТ, 2005	2
Л1.3	Гусейнов, А. А., Апресян, Р. Г.	Этика: учеб. для студентов высш. учеб. заведений	М.: Гардарики, 2005	5
Л1.4	Бухтина Т.	Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ: студенческая научная работа	Москва: Студенческая наука, 2012	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228058">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228058</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

**5.2. Дополнительная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Соловьев, Эдуард Яковлевич	Современный этикет. Деловой протокол	М.: Ось-89, 2001	10
Л2.2	Кузнецов, Игорь Николаевич	Современный этикет	М.: Дашков и К, 2006	10
Л2.3	Шеламова, Галина Михайловна	Этикет делового общения: учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования	М.: Академия, 2005	1
Л2.4	Савицкая А.В., Савицкая Ю.В.	Современный этикет	М.: Новое знание, 2004	5
Л2.5	Загорская Л. М.	Профессиональная этика и этикет: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2012	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228860">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228860</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

**5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Википедия — свободная энциклопедия - <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

eLIBRARY.RU - НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА - <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>

**5.4. Перечень программного обеспечения**

Microsoft Office

**5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.