

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1158237	Основы профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Гостиничное дело	Код ОП 1. 43.03.03/33.01
Направление подготовки 1. Гостиничное дело	Код направления и уровня подготовки 1. 43.03.03

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Харитоновна Елена Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Основы профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства

1.1. Аннотация содержания модуля

В состав модуля входят следующие дисциплины: «Основы гостиничного сервиса», «Профессиональная этика». Модуль направлен на формирование у обучающихся знаний о нормах взаимодействия с клиентами и другими лицами в сфере гостеприимства, навыков грамотного профессионального общения и поведения, а также навыков организации сервиса в профессиональной сфере.

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Основы гостиничного сервиса	4
2	Профессиональная этика	3
ИТОГО по модулю:		7

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Основы гостиничного сервиса	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	З-3 - Составлять список источников необходимой информации для ее анализа У-2 - Разработать план работы служб организации

		П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации
Профессиональная этика	ОПК-6 - Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях	З-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях У-2 - Самостоятельно выбирать каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности П-1 - Создавать модели получения обратной связи от субъектов, вовлеченных в профессиональную деятельность, с описанием социального эффекта и ее последствий Д-2 - Проявлять коммуникативные умения
	ПК-5 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Основы гостиничного сервиса

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Харитоновна Елена Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	управления в сфере физической культуры и спорта

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Харитоновна Елена Владимировна, Старший преподаватель, управления в сфере физической культуры и спорта

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Понятие гостиничного сервиса и особенности гостиничного продукта. Требования, предъявляемые к работникам гостиницы	Сущность понятия «гостиничный сервис». Технология как ведущий признак сервисной деятельности. Назначение, виды и особенности сервисных технологий в индустрии размещения. Характеристики сферы услуг гостеприимства как технологической системы. Особенности работы предприятия индустрии размещения на рынке сферы туристических услуг. Факторы спроса на гостиничные услуги. Нормативные правовые акты РФ, как институциональная основа гостиничной деятельности. Классификация и типология гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам, к персоналу. Понятие «гостиничного продукта». Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта. Элементы (характеристики) гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя. Структура гостиничной услуги. Состав помещений гостиницы: общественные, жилые, служебные, технические. Номерной фонд гостиницы. Структура номерного фонда.
2	Организационная структура отелей: основные подразделения службы, смены	Основные службы гостиницы. Front-office и Back-office. Задачи и характеристики их деятельности. Front-office. Основные функции и состав службы приема и размещения: служба бронирования, служба швейцаров, служба посыльных (подносчиков багажа), служба регистрации, телефонная (информационная) служба. Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими

		<p>гостиничными службами. Основные функции и состав службы питания. Основные функции и состав коммерческой службы.</p> <p>Back-office. Основные функции и состав хозяйственной службы. Основные функции и состав службы безопасности. Направления обеспечения безопасности персонала и гостей гостиницы. Особенности взаимодействия службы безопасности с другими гостиничными службами и внешними структурами. Функциональные обязанности работников службы безопасности.</p> <p>Основные функции и состав инженерной службы. Основные функции и состав административной службы.</p> <p>Состав и название служб в зависимости от специфики гостиничного предприятия. Должности и производственные функции работников различных служб. Должностные инструкции. Персонал, задействованный в различных этапах гостиничного цикла. Точки соприкосновения. Категории персонала гостиниц: высшее руководящее звено, среднее руководящее звено, работники обслуживания, рабочие технических служб. Основные функции различных категорий персонала гостиницы.</p>
3	Технология бронирования как этап цикла гостиничного сервиса	<p>Понятие «гостиничного цикла». Основные этапы гостиничного цикла: бронирование, прием и размещение, обслуживание во время проживания, выезд, после выезда. Понятие «бронирования». Источники и каналы получения гостиницей заявок на бронирование.</p> <p>Типы бронирования: предварительное, гарантированное, негарантированное, сверхбронирование. Аннуляция бронирования. Статистика отмен. Этапы обработки заявок на бронирование: прием запроса, ответ на запрос, запись о резервировании, обсуждение формы оплаты, подтверждение или аннуляция бронирования. Нормативы времени на обработку запроса о бронировании. Передача информации о бронировании другим службам гостиницы.</p> <p>Понятие компьютерных систем бронирования. Централизованное резервирование. Присоединенные и неприсоединенные сети бронирования. Интернет-бронирование. Членство в системе Интернет-бронирования. Создание собственного сайта гостиницы. Правила предоставления информации о гостинице в компьютерных системах бронирования. Основные блоки информации о гостинице: общее описание, номерной фонд, сервис, клиенты, тарифный план и т.п. способы задания информации о наличии мест: свободная продажа, ограниченная свободная продажа, продажа по запросу, остановка продажи.</p>
4	Организация приема и размещения гостей. Предварительный расчет	<p>Оборудование стойки приема и размещения.</p> <p>Основные этапы процесса приема и размещения гостей. Организация встречи гостя. Документы строгой отчетности,</p>

		заполняемые при приеме. Порядок регистрации гостей. Временные нормативы процедуры приема. Сопровождение гостя до номера.
5	Особенности приема иностранных туристов, туристских групп	<p>Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Содержание Федерального закона «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». Понятие визового режима. Проверка подлинности документов. Документы, заполняемые при регистрации иностранного гражданина. Порядок оплаты государственной пошлины за регистрацию иностранного гражданина в Федеральной миграционной службе. Понятие группы туристов. Основные требования к организации приема туристской группы. Особенности размещения групповых туристов.</p> <p>Основные документы, заполняемые при размещении туристских групп. Временные нормативы регистрации туристских групп и возможности уменьшения времени на оформление документов. Особенности размещения руководителя группы.</p>
6	Технология уборки номера как основная услуга отеля	Виды гостиничных помещений и организация уборочных работ. Комплектация тележки горничной. Виды уборочных работ в отеле. Нормативы уборочных работ. Взаимодействие службы уборки номерного фонда и прачечной отеля. Контроль качества уборки и содержания номеров. Технологические карты видов уборочных работ. Должностные обязанности руководителя и персонала службы уборки номерного фонда.
7	Предоставление услуг питания в отеле	Особенности функционирования предприятий питания в гостиницах. Принципы проектирования предприятий питания при средствах размещения. Виды гостиничных услуг питания. Предоставление услуг питания в ресторанах барах и кафе гостиницы. Организация завтраков. Мини-бары. Обслуживание мини-баров. Room-service. Правила обслуживания гостей в номерах. Организационный цикл предоставления услуг питания: закупка, доставка, хранение, приготовление, продажа. Условия, влияющие на качество услуг питания.
8	Дополнительные услуги гостиницы, предоставляемые гостям во время проживания	Основные, вспомогательные и дополнительные услуги гостиницы. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные положения. Услуги, предоставляемые гостям бесплатно. Услуги, включаемые в стоимость номера. Услуги, предоставляемые гостям за дополнительную плату. Факторы, влияющие на планирование дополнительных гостиничных услуг. Виды дополнительных услуг. Бытовые услуги. Услуги связи. Экскурсионное обслуживание, организация досуга. Медицинские, банковские и финансовые, услуги спортивно-оздоровительного характера. Транспортные услуги. Требования к количеству и качеству гостиничных услуг.
9	Процедура выезда гостя и окончательный расчет	Полный расчет с гостем. Технология проведения расчетов. Особенности взимания оплаты за проживание в зависимости от расчетного часа. Положения «Правил предоставления

		гостиничных услуг в Российской Федерации». Досрочный выезд. Продление проживания. Проживание других лиц в номере гостя. Политика отеля в отношении посетителей. Выписка счета за дополнительные платные услуги. Порча или потеря гостем имущества гостиницы. Документы, заполняемые при выезде. Зависимость процедуры заполнения документов от формы оплаты. Правила работы с банковскими картами. Временные нормативы при производстве расчетов с гостем.
10	Технологии обеспечения качества обслуживания	Понятие качества, основные теории качества. Качество услуги: техническое и функциональное качество. Показатели качества обслуживания. Типы реакций потребителей на качество обслуживания. Составные части процесса управления качеством гостиничных услуг. Организация оценки качества услуги: инструментальный метод, метод количественных оценок, экспертный метод. Понятие удовлетворенности гостя. Система оценки удовлетворенности. Направления оценки удовлетворенности гостя: наблюдение, анкетирование, анализ финансовых показателей, жалобы.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	У-2 - Разработать план работы служб организации

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы гостиничного сервиса

Электронные ресурсы (издания)

1. Безрукова, Н. Л.; Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие.; Московский педагогический государственный университет, Москва; 2018; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> (Электронное издание)
2. ; Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2014; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436302> (Электронное издание)
3. ; Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие.; Ставропольский государственный аграрный

университет, Ставрополь; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (Электронное издание)

4. ; Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие.; Секвойя, Ставрополь; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (Электронное издание)

5. Захарова, Н. А.; Основы гостиничного дела : учебное пособие.; Ай Пи Ар Медиа, Москва; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/93543.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Иванова, Н. С.; Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство : учебное пособие.; Издательство Санкт-Петербургского академического университета, Санкт-Петербург; 2016 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/>

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <http://www.biblioclub.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. HotLine.travel. Онлайн журнал о жизни в туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/hotline/about/>

Онлайн-журнал. Портал открыт в 2011 году и ежедневно привлекает 5–6 тысяч уникальных пользователей, заинтересованных в получении аналитической информации о трендах и событиях в турбизнесе. Портал является проектом медиахолдинга Банко. Разделы сайта: Авиаперевозка и транспорт; Обзоры и аналитика; Визы и посольства; Лицензирование и страхование; Стратегии компаний; Проекты; Законотворчество; Банкротства; Турпродукты; Техника продаж и многие другие.

2. ProHotelia. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com/about/>.

На страницах портала – новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отельерами и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий

3. Russia.travel Национальный туристический портал Russia.travel - информационно-познавательный проект Федерального агентства по туризму, посвященный путешествиям по России. Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://russia.travel/info/about/>. Деятельность портала направлена на создание единого информационного ресурса в сфере туризма, предоставляющего доступную и полную информацию о туристических возможностях России. Russia.travel знакомит читателя более чем с 20 тысячами достопримечательностей, которые включают в себя объекты историко-культурного наследия, природные памятники и заповедные

зоны, традиционные ремесла и известные российские бренды. На портале публикуются популярные туристические маршруты, новости, статьи познавательного толка, анонсы мероприятий, происходящих во всех уголках России, рассказы о самобытности каждого региона, создаются спецпроекты, посвященные важнейшим туристическим направлениям. На портале вы можете узнать о ближайших событиях, найти достопримечательности поблизости и построить маршрут, а также предложить свой контент.

Онлайн-сервисы для поиска и бронирования гостиниц

- HotelsCombined.com — международная система поиска отелей
- Hotellook.ru – интернет ресурс систем поиска отелей на русском языке
- Booking.com— сервис онлайн-бронирования отелей
- Agoda.com — сервис онлайн-бронирования отелей
- Tripadvisor.ru— один из лучших сайтов о путешествиях
- Hotels.com— сервис онлайн-бронирования отелей
- Accorhotels.com— крупнейшая сеть отелей
- Ostrovok.ru - интернет ресурс систем бронирования на русском языке

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы гостиничного сервиса

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome

		Подключение к сети Интернет	
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Персональные компьютеры по количеству обучающихся	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Профессиональная этика

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Калюжная Екатерина Геннадьевна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Калужная Екатерина Геннадьевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Круг проблем этики	Этика как наука: ее предмет, круг проблем и функции. Этика как «практическая философия». Этика как явление духовной культуры. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.).
2	Мораль как специфический регулятор поведения	Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Ценностная природа морали. Мораль как особый регулятивный механизм, основанный на доброй воле индивидов, их стремлении к согласованию своих действий с интересами общности. Функции морали. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования. Изменчивое и устойчивое в морали. Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания (доморальный, конвенциональный, автономный). Суверенность, рефлексивность нравственного сознания.
3	История этических учений. Основные направления этической мысли	Этическая мысль Древнего Востока. Древнеиндийские этические учения (локаята, джайнизм, буддизм). Этические воззрения в Древнем Китае (даосизм, конфуцианство). Этическая составляющая в учениях зороастризма, иудаизма.

		<p>Античная этика. Этические воззрения архаичного периода (Гомер, Гесиод). Этические новации софистов. Учение Сократа. Сократические школы. Учение Платона о нравственности. Этика Аристотеля. Эллинистический период (Эпикур, стоицизм, неоплатонизм).</p> <p>Этические воззрения в эпоху средневековья. Нравственная доктрина христианства. Этика ислама. Этические учения позднего западноевропейского средневековья (схоластика, мистика, еретические учения).</p> <p>Этическая мысль эпохи Возрождения. Этика Нового времени. Основные этические концепции эпохи Просвещения (этический рационализм Р. Декарта, сенсуализм Д. Локка, теория «разумного эгоизма» французских материалистов). Этика в системе немецкой классической философии (И. Кант, Г. Гегель). Этика «туизма» Л. Фейербаха.</p> <p>Развитие учений о нравственности в 19-20 веках. Этика философии жизни (А. Шопенгауэр, Ф. Ницше, А. Швейцер). Этика позитивизма (О. Конт, Д. Милль, Г. Спенсер) и неопозитивизма. Марксистская этика. Этические представления в экзистенциализме.</p> <p>Российская этическая мысль 19-20 вв. Этика революционных демократов. Нравственная философия «Всеединства» Вл. Соловьева. Этика ненасилия Л. Толстого. Экзистенциальная нравственная философия (Н. Бердяев, Л. Шестов). Этика советского периода. Этика XX – начала XXI вв.</p>
4	<p>Профессиональная мораль как нравственное самосознание профессиональной группы и как специфический регулятор ее поведения</p>	<p>Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Профессиональная мораль как оценочно-императивный способ освоения специалистом целей и содержания своей профессиональной деятельности. Профессиональная мораль как совокупность идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих наилучшие результаты профессиональной деятельности. Три группы представлений, образующих профессионально-нравственное сознание: категории, принципы, нормы. Смысл категорий «профессиональный долг», «профессиональная ответственность», «профессиональная совесть», «профессиональное достоинство», «профессиональная честь», «профессиональная репутация».</p>
5	<p>Профессиональные стандарты гостиничной деятельности</p>	<p>Профессионально-этические представления в гостиничной деятельности (категории, нормы, принципы). Принципы и нормы профессиональной морали и профессионального поведения специалистов в области гостеприимства</p> <p>Профессиональный имидж специалиста в индустрии гостеприимства</p> <p>Проблема кодификации норм профессионального поведения в индустрии гостеприимства. Профессиональные стандарты</p>

		<p>гостиничной деятельности. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области гостеприимства.</p> <p>Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.</p> <p>Корпоративные кодексы, их роль в управлении корпоративными отношениями</p>
6	Этикетное поведение в профессиональной деятельности	<p>Этикет как форма ритуального поведения. Основные принципы делового этикета.</p> <p>Этикетные модели поведения в профессиональной рекламной деятельности и связей с общественностью. Этикетные знаки, их смысл в профессиональной деятельности. Корпоративная культура и корпоративная этика. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт. Функции управления, профессиональная этика на формирование образа профессионала и его деловой культуры. Способы формирования профессионального имиджа. Внешний вид делового мужчины и деловой женщины: запреты и предписания.</p> <p>Бизнес-ритуалы в профессиональной деятельности</p> <p>Этикет встреч, представлений, прощаний. Этикет телефонных разговоров. Бизнес-подарок.</p> <p>Официальные мероприятия в профессиональной деятельности. Организация переговоров и презентаций. Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Корпоративные мероприятия. Деловые приемы, их организация и проведение. Смысл и назначение делового приема. Виды деловых приемов. Подготовка и проведение дневных деловых приемов. Подготовка и проведение вечерних деловых приемов. Правила рассадки. Способы сервировки стола. Виды обслуживания гостей. Поведение за столом: этикетные нормы и предписания.</p>
7	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере	<p>Факторы межкультурного общения (система ценностей, стили принятия решений, язык, отношение ко времени, статусно-ролевые характеристики деловых людей и т.д.). Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.</p> <p>Проблемы профессиональной этики в России.</p>

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной	Вид воспитательной	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
----------------------------	--------------------	--	-------------	---------------------

деятельности	деятельности			
Формирование социально-значимых ценностей	деятельность по социальной и профессиональной адаптации в вузе культурно-просветительская деятельность	Технология создания коллектива Технология «Портфолио работ»	ПК-5 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика

Электронные ресурсы (издания)

1. Козловская, , Т. Н.; Профессиональная этика : учебно-методическое пособие для спо.; Профобразование, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/92150.html> (Электронное издание)
2. Хащенко, , Т. Г.; Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие для студентов аграрных вузов, обучающихся по специальности 080101 «экономическая безопасность».; Ульяновская государственная сельскохозяйственная академия им. П.А. Столыпина, Ульяновск; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/109291.html> (Электронное издание)
3. Суворова, , Н. А.; Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие.; Сочинский государственный университет, Сочи; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/106571.html> (Электронное издание)
4. Дорохина, , Р. В.; Этика деловых отношений : практикум для спо.; Профобразование, Саратов; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/104697.html> (Электронное издание)
5. Виговская, , М. Е.; Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/102277.html> (Электронное издание)
6. Гонтарь, , О. П.; Профессиональная этика : учебное пособие.; Сибирский федеральный университет, Красноярск; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/100094.html> (Электронное издание)
7. Кораблина, , Е. П.; Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины.; Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, Санкт-Петербург; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/98611.html> (Электронное издание)
8. Александрова, , З. А.; Профессиональная этика : учебное пособие.; Московский педагогический государственный университет, Москва; 2016; <http://www.iprbookshop.ru/97770.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Кошечкина, И. П.; Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.; ФОРУМ, Москва; 2014 (1 экз.)
2. , Лавриненко, В. Н.; Психология и этика делового общения : Учебник для вузов.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2003 (2 экз.)

3. Кусков, А. С.; Гостиничное дело : учеб. пособие.; Дашков и К°, Москва; 2009 (1 экз.)
4. Капто, А. С.; Профессиональная этика : [монография].; СКАГС, Москва; 2006 (1 экз.)
5. Замедлина, Е. А.; Этика и психология делового общения : учебное пособие.; РИОР, Москва; 2014 (1 экз.)
6. Логвинов, А. М.; Личность. Профессионал. Руководитель : социологические и социально-психологические аспекты в оценке значимых качеств, развитии и самоактуализации работника: учебно-практическое пособие. Вып. 6. ; Буква, Красноярск; 2000 (1 экз.)
7. , Кузнецов, И. Н.; Корпоративная культура делового общения. Главные правила общения и поведения в современном обществе; АСТ : Харвест, Москва ; Минск; 2005 (15 экз.)
8. Соколянский, В. В., Бородин, В. А.; Этика бизнеса : учеб. пособие.; МГИУ, Москва; 2006 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.elibrary.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <http://www.biblioclub.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Этика: Образовательный ресурсный центр. URL: <http://ethicscenter.ru>
2. Ethics resource center: <http://www.ethics.org>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome

		Периферийное устройство	
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p>	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>