

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТАЮ, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:
директор
Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова
31 августа 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.ДВ.02 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

основной профессиональной образовательной программы
43.02.11 Гостиничный сервис

Челябинск 2020

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.ДВ.02 «Профессиональная этика и этикет» основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №1, протокол №1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора

Л.П. Попкова

«28» августа 2020 г.



Специалист по УМР

О.А. Швецова

«28» августа 2020 г.



Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа ИСТиС

Рабочая программа учебной дисциплины общепрофессионального цикла **ОГСЭ.ДВ.02 «Профессиональная этика и этикет»** разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.ДВ.02 «Профессиональная этика и этикет» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис**.

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях среднего профессионального образования при подготовке специалистов среднего звена по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

1.2 Учебная дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к дисциплинам общегуманитарного и социально-экономического учебного цикла, является вариативной.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Содержание рабочей программы учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» направлено на достижение следующих **целей**:

- ознакомление студентов с опытом нравственных исканий многих поколений человечества;
- формирование представления о профессиональной этике как необходимой составной части общего процесса получения квалификации «Менеджер» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- освоение прикладного значения различных видов этикета в сфере предоставления сервисных услуг;
- освоение этикета делового общения в сфере гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- использовать знания и категории нормативной этики в своей профессии; применять речевой этикет в различных формах (У – 1);
- организовывать и проводить деловые встречи и переговоры (У – 2);
- применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета (У – 3);

знать:

- понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; функциональную характеристику профессионального и делового общения (З – 1);
- основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров (З – 2);
- правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством (З – 3);
- основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения (З – 4);

- основные профессиональные качества специалиста по сервису (3–5);
- понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий социально-культурного сервиса (3 – 6);
- особенности этики и делового этикета в зарубежных странах (3 – 7);
- культурой ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки (3 – 8);
- правилами поведения в общественных местах и учетом требований современного этикета (3 – 9);

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций:

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

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	68
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51
в том числе:	
теоретические занятия	18
лабораторные/практические занятия	25
контрольные занятия/точки рубежного контроля	4
курсовая работа/проект	-
дифференцированный зачет	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	10
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	7
Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме дифференцированного зачета	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социальной психологии и психологии общения.

Основное оборудование, компьютерная техника, установленное программное обеспечение, обеспечивающее проведение всех видов занятий:

- 1) Проектор,
- 2) Компьютер,
- 3) Выход в Интернет,
- 4) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 5) Многофункциональный комплекс преподавателя:
 - информационно-коммуникативные средства,
 - экранно-звуковые пособия,
 - комплект технической документации,
 - библиотечный фонд.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Кафтан, В. В. Деловая этика [Текст]: учебник и практикум для СПО / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017.

Дополнительная литература

1. Шеламова Г. М. Этикет делового общения[Текст]: учеб. пособие / Г.М. Шеламова.-4-е изд. стер. – М.: Академия, 2006. – 192 с.

2. Шеламова Г. М. Этикет деловых отношений[Текст]: учеб. пособие для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова.-2-е изд. стер. – М.: Академия, 2012. – 64 с.

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/4443>

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь: - использовать знания и категории нормативной этики в своей профессии; применять речевой этикет в различных формах (У – 1); - организовывать и проводить деловые встречи и переговоры (У – 2);	Входной контроль: Аудиторная самостоятельная работа Устный опрос Тестирование Написание эссе

<p>-применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета (У – 3);</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; функциональную характеристику профессионального и делового общения (З – 1); - основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров (З – 2); -правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством (З – 3); - основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения (З – 4); - основные профессиональные качества специалиста по сервису (З–5); - понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий социально-культурного сервиса (З – 6); - особенности этики и делового этикета в зарубежных странах (З – 7); - культурой ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки (З – 8); - правилами поведения в общественных местах и учетом требований современного этикета (З – 9); <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Анализ видеоматериала</p> <p>Текущий контроль: Выполнение практических работ: проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе, по электронным источникам); конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; самотестирование по контрольным вопросам (тестам); Решение ситуационных задач. Анализ принятых решений</p> <p>Устный опрос. Выполнение тестов, самостоятельных и контрольных работ. Подготовка докладов, сообщений, рефератов</p> <p>Рубежный контроль: Тестирование. Семинар-конференция. Деловая игра. Защита рефератов. Имитация обслуживания гостей.</p> <p>Итоговый контроль: Тестирование (проверка 31-39). Защита Портфолио персональных учебных достижений</p>
---	--

4.2 Критерии оценки

Критерии оценки реферата:

«5» выставляется, если работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«4» выставляется, если: - работа сдана в неуказанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«3» выставляется, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например: имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем работы выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении;

«2» выставляется, если тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы или студентом не представлена работа.

Критерии оценки теста:

85-100% - «отлично»

70-84% - «хорошо»

51-69% - «удовлетворительно»

менее 50% - «неудовлетворительно»

Критерии оценки устного ответа:

«отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятии, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

«хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

«удовлетворительно» – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

«неудовлетворительно» – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятии, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

Критерии оценки контрольной работы:

Оценка 5 – работа выполнена в полном объеме, верно

Оценка 4 – работа выполнена в полном объеме, допущена 1 ошибка

Оценка 3 – работа выполнена в полном объеме, допущена 2 ошибки или верно, но не менее 70 %

Оценка 2 – работа выполнена в полном объеме, допущена более 3 ошибок или менее 70 %

Критерии оценки практической работы:

Оценка 5 – работа выполнена в полном объеме, верно

Оценка 4 – работа выполнена в полном объеме, допущена неточность

Оценка 3 – работа выполнена в полном объеме, допущена 1 ошибка

Оценка 2 – работа выполнена в полном объеме, допущена более 2ошибкок или не выполнена

Критерии оценки ситуационной задачи:

Оценка 5 – выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.

Оценка 4 – выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.

Оценка 3 – выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Оценка 2 – выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Критерии оценки доклада:

Оценки выставляются по 5-бальной шкале по каждому из критериев.

1. Актуальность темы;
2. Самостоятельность суждений, оценок и выводов, их объективность;
3. Соответствие выводов с поставленными целями и задачами исследования;
4. Наличие иллюстрационного материала;
5. Анализ источников литературы;
6. Ясность, лаконичность стиля изложения материала;
7. Умение отвечать на вопросы экспертов.

От 31 до 35 баллов – оценка 5 (отлично)

От 23 до 30 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 15 до 22 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

14 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)

Критерии оценки участия в учебной конференции:

1. Актуальность темы – 3балла

1 б. – Тема работы не отличается новизной. Но работа выполнена хорошо, и может быть частично использована в урочной или внеклассной деятельности.

2 б.- Работа даёт новое видение известной проблемы, или представлено оригинальное, технически сложное для данного возраста учащегося решение известной задачи. Эту работу можно рекомендовать для ознакомления узкому кругу обучающихся.

3б.- Тема работы отличается новизной, носит достаточно большой практический или теоретический интерес. Работа может представлять значимость для достаточно широкой аудитории обучающихся. Её можно использовать в урочной или внеклассной деятельности.

2. Соответствие содержания теме - 3балла

1б- Нет четкости в постановке целей, задач.

2 б.— Цели и задачи частично соответствуют работе. Тема раскрыта не до конца.

3б – Работа соответствует целям и задачам. Тема работы раскрыта полностью.

3. Глубина проработки материала-5баллов

1б.- Материал проработан крайне поверхностно. Ученик плохо разбирается в своей работе.

2б.- Автор недостаточно хорошо ориентируется в приведённых рассуждениях, не до конца понимает смысл использованных терминов и фактов.

3б.- Материал проработан хорошо. Автор разобрался в сути проблемы, использовал дополнительную литературу, собственные исследования, но в работе встречаются определённые погрешности при применении терминологии, фактов и рассуждений, или приведены рассуждения, смысл, которых автору не совсем понятен.

4б.- Работа демонстрирует хорошую проработку материала, использованные научные факты, методы и приёмы решения проблемы частично выходят за рамки школьной программы.

5б.- Работа демонстрирует очень глубокую проработку материала, использованные научные факты, методы и приёмы решения проблемы лежат далеко за пределами школьной программы.

4.Наличие собственных взглядов и выводов по проблеме- 5баллов.

1б.- Автор практически не сделал никаких собственных выводов.

2б.- Автор сделал выводы и обосновал свои собственные взгляды на рассматриваемую проблему.

3б.- Автор применил информацию, добытую в результате собственной исследовательской деятельности, но его выводы по проблематике не до конца правильно им выражены, отличаются некой сумбурностью.

4б.- Автор применил информацию, добытую в результате собственной исследовательской деятельности. Его выводы по проблематике чётко сформулированы и обозначены. В работе присутствует неоднократное выражение автором своего взгляда на поставленную проблему.

5б.- Автор применил информацию, добытую в результате собственной исследовательской деятельности. Его выводы по проблематике чётко сформулированы и обозначены. В работе присутствует неоднократное выражение автором своего взгляда на поставленную проблему. А также в работе присутствует творчество, оригинальные мысли и идеи.

5. Правильность и полнота использования источников, чёткость и доступность изложения материала - 3балла. 1б.- Используемых источников не достаточно (менее 5), или все они однообразны (только ссылки на Интернет-ресурсы). Или материал работы изложен не совсем грамотно и чётко, есть погрешности в логической структуре работы.

2б.- Используемые источники, в основном, правильные. В целом цитируемая литература достаточно разнообразна, есть ссылки. Материал изложен чётко и доступно. В работе прослеживается чёткая логическая линия.

3б. - Используемые источники правильные. Работу характеризует полнота цитируемой литературы, ссылки на исследования ученых, занимающихся данной проблемой. Материал изложен чётко и доступно. В работе прослеживается чёткая логическая линия.

6. Использование мультимедийных средств - 5баллов

- Полнота раскрытия заявленной темы; оптимальность объёма содержания, сбалансированность текста и картинок.

- Слайды представлены в логической последовательности.
- Текст слайдов грамотно написан, хорошо читается, отсутствуют ошибки.
- Содержательная, эстетическая и психологическая значимость иллюстраций.
- Возможность дальнейшего использования данной презентации в учебном процессе.

7. Соответствие оформления работы стандартам -3балла

1б.- В работе плохо просматривается структура. Ссылки отсутствуют, библиография не оформлена.

2б.- Автор старался придерживаться требований к структуре работы, но не все части и разделы выполнены грамотно, аккуратно и чётко, работа содержит ошибки. Или не все ссылки на источники присутствуют в работе. В работе менее 5 источников.

3б.- Работа структурирована и правильно оформлена. Последовательность изложения чёткая и грамотная. Все необходимые ссылки в работе присутствуют. В работе представлено от 5-ти подлинных источников, наличие материала из них в работе доказано цитатами

8. Культура выступления на конференции - 3балла

1б. – Докладчик зачитывает работу. Не может ответить на большинство вопросов.

2б. – Четко выстроенный доклад-рассказ с опорой на иллюстративный материал. Докладчик достаточно хорошо отвечает на дополнительные вопросы и свободно ориентируется в вопросе исследования.

3б. –Чёткий, грамотный доклад по теме. Докладчик эрудирован как в представленной области, так и в смежных областях. Показал высокий уровень дискуссионно - ораторских навыков.

Оценка 5 – 25-30 баллов

Оценка 4 – 19-24 баллов

Оценка 3 – 13-18 баллов

Оценка 2 – менее 12 баллов

Критерии оценивания портфолио

Средства контроля	Показатели и критерии оценивания			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
	Содержание Портфолио			
Презентация и защита Портфолио	Представлены все виды работ, выполненные в соответствии с требованиями (средний балл «4,6-5»)	Представлены все работы, выполненные с небольшими отклонениями от требований (средний балл «3,8-4,5»)	Представлено более половины работ, выполненных с отклонениями от требований (средний балл «3-3,7»)	Представлено менее половины работ, выполненных со значительными отклонениями от требований (средний балл «2-2,9»)
	Структура презентации			
	Есть титульный лист, на котором присутствуют название темы работы, фамилия, имя автора,	Есть титульный лист, оформленный с небольшими отклонениями, перечень обязательных	Есть титульный лист, оформленный с отклонениями, перечень обязательных работ, представлены не все	Нет титульного листа, либо не все слайда представлены, либо презентация отсутствует

	перечень обязательных работ, результаты по каждому виду выполненной работы	работ, результаты не по каждому виду выполненной работы	результаты, либо слайды расположены не в соответствии со структурой	
Оформление				
	Текст легко читается. Шрифт – TNR. размер шрифта единый; контрастность цвета текста с фоном соблюдена; на слайде не больше 12 строк	Текст легко читается; шрифт – TNR; размер шрифта не единый; контрастность цвета текста с фоном соблюдена; на слайде не больше 12 строк.	Текст трудно читается; размер шрифта не единый; контрастность цвета текста с фоном не соблюдена; на слайде не больше 12 строк	Текст трудно читается; шрифт не отредактирован; нет контраста цвета текста с фоном; на слайде больше 12 строк
Наглядность				
	Использование рисунков, диаграмм, схем, таблиц и пр., их уместность	Использование рисунков, диаграмм, схем, таблиц; неуместное их использование	Недостаточное использование рисунков, диаграмм, схем, таблиц или их полное отсутствие	Не используются средства наглядного представления информации
Информативность				
	Информация представлена в необходимом и достаточном количестве, терминологический аппарат используется полно и грамотно	Информация представлена в избыточном количестве, терминологический аппарат используется полно и грамотно	Информация представлена в недостаточном количестве, терминологический аппарат используется неполно полно и с незначительными отклонениями от нормативных требований	Информация представлена в необработанном для презентации виде; терминологический аппарат используется со значительными отклонениями от нормативных требований
Выступление докладчика				
	Докладчик владеет материалом без опоры на презентацию; уверенно отвечает на вопросы	Докладчик владеет материалом с опорой на презентацию; уверенно отвечает на вопросы	Докладчик слабо владеет информацией, читает материал со слайдов; неуверенно отвечает на вопросы	Докладчик не владеет материалом, всю информацию полностью читает со слайдов, испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы