

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина МДК.05.05 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Семестр: 3

Количество часов: 90

Количество зачетных единиц: -

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Деловой этикет» относится к вариативной части цикла ППСЗ модуль МДК.05.05 Специальность:43.02.11 *Гостиничный сервис*. Дисциплина «Деловой этикет» продолжает и углубляет гуманитарную подготовку будущего специалиста, значение которой все более возрастает на современном этапе развития общества. Дисциплина «Деловой этикет» включена в вариативную часть профессионального цикла дисциплин учебного плана подготовки по специальности 43.02.11 *Гостиничный сервис*.

Дисциплина «Деловой этикет» играет важную роль в профессиональной подготовке менеджеров среднего звена для предприятий сферы гостеприимства.

Изучение дисциплины «Деловой этикет» является основой для дальнейшего изучения дисциплин: «Менеджмент», «Сервисная деятельность» и взаимосвязана с другими дисциплинами цикла, такими как: «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», «Выполнение работ по профессии «Администратор гостиницы».

Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель дисциплины состоит в формировании у студентов понятий и теоретических основ делового этикета, усвоение правил делового этикета и развитие навыков делового общения в соответствии с этими правилами.

Задачи:

уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;

знать:

- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;

- деловой этикет разных стран;
владеть:
- основными приёмами и техникой делового общения;
- правилами делового этикета как важным условием профессионального поведения делового человека.

Содержание дисциплины:

Понятие этикета. Этика и этикет. Основные этапы становления норм и принципов этикета. Основные принципы современного общегражданского этикета. Этикет и система ценностей. Виды этикета и их специфика: общегражданский, дипломатический, придворный, воинский, деловой. «Золотое правило нравственности» - критерий нравственного поведения всех цивилизованных народов. Этикет как социальное явление.

История мирового этикета. Правила поведения в первобытном обществе: приветствия, вежливость, прогрессивные нравственные нормы. Типичные обычаи патриархального строя. Этикет в эпоху античности: понятие красоты, этикетные нормы «Семи мудрецов» Древней Греции. Принцип «разумности» и «золотой середины», понятие «калокагатии». Этикет в эпоху средневековья: образ идеального рыцаря и кодекс рыцарской чести, «куртуазная любовь», пособия по этикету. Этикет Нового времени: М. Монтень, Д. Юм, Ж. Ж. Руссо, И. Кант и др. Честерфильд «Письма к сыну». Эволюция в понятии «джентльмен». Дальнейшие изменения в этикете: XIX век - начало демократизации этикета. История этикета в России: «Домострой» - энциклопедия домашней жизни зажиточных городских семей XVI – XVII веков. Пётр I и его реформы. «Юности честное зерцало или Показание к житейскому обхождению. Собранное от разных авторов». «Офранцузивание» дворянской культуры в конце XVIII начале XIX веков. Современное развитие этикетных норм – универсализация общепринятых норм общения.

Основные принципы современного общегражданского этикета. Современный этикет: правила поведения в театре, музее, общественном транспорте, на концерте, на выставках, в церкви, в гостинице. Туристский этикет (в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице), национальные особенности. Приветствие и представление в современном этикете; национальные особенности. Этикет траурных мероприятий.

Деловой этикет: истоки, принципы и функции. Здравый смысл бизнес-этикета. Поведение в типичных ситуациях. Основные отличия восточного делового этикета от этикета западного. Понятие делового этикета, его специфика в сравнении с общегражданским. Предназначение делового этикета и протокола. Ключевые принципы делового этикета: служебной субординации, деловой толерантности, пунктуальности, конфиденциальности.

Этикет деловых отношений - служебный этикет. Правила этикета в отношениях между коллегами. Этикет служебных взаимоотношений мужчины и женщины. Формы обращения в деловом этикете. Празднования дней рождений и других праздников в коллективе. Деловые подарки. Визитные карточки: внешний вид визитных карточек, виды визитных

карточек, использование визитных карточек. Этикет деловых встреч и совещаний.

Этические требования к личности руководителя. «Этический кодекс руководителя», обсуждение его основных положений. Типичные недостатки в поведении руководителя, связанные с нарушением этических норм. Этическая проблема взаимоотношений руководителя и подчиненного. Правила субординации в деловых отношениях, в приветствиях, в обращении к подчиненным. Ведение деловой беседы. Требования к манерам, речи руководителя. Реализация норм и правил этикета как способа эффективной организации процесса управления коллективом. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм. Этикет наказания и поощрения.

Имидж как составляющая современной цивилизации. Типы имиджей. Технологии построения имиджа руководителя, лидера, политика, бизнесмена, делового человека. Имидж фирмы. Ключевые факторы, производящие положительное впечатление на окружающих: элегантная одежда, привлекательная прическа, тонкий макияж, аксессуары. Костюм деловой женщины. Костюм делового мужчины.

Основные правила пользования телефоном. Правила ведения деловых телефонных разговоров. Деловая беседа по телефону. Подготовка к разговору. Правила, которые должны соблюдаться при отправлении телекса, правила пользования автоответчиком. Электронная почта. Эпистолярный этикет.

Правила оформления официальной корреспонденции. Деловое письмо. Типы деловых писем: письмо-просьба, письмо - извещение, напоминание, подтверждение, претензия, отказ, извинение, гарантийное письмо, циркулярные письма.

Современные правила речевой коммуникации. Культура речи. Речевой этикет. Требования к содержанию речи, соблюдению общепринятых языковых норм, технике речи. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении и его национальный характер. Этикетные формулы, используемые в различных ситуациях: торжественных, скорбных, деловых.

Разработка программы пребывания: встреча, деловая часть программы, приёмы, культурная программа, проводы делегации.

Порядок встречи делегации. Визит вежливости принимающей стороне. Протокольные правила ведения переговоров (подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ). Правила общения через переводчика. Правила поведения на приёмах. Правила ношения праздничной одежды. Национальные особенности ведения переговоров в различных странах мира. США, Франция, Англия, Германия, Япония, Корея, Китай и т. д. Рекомендации к ведению переговоров. Этикет международного общения. Вежливость и взаимопонимание. Традиции и культура в разных странах. Общие правила для многих вероисповеданий.

Виды приёмов и поведение на них: «Бокал шампанского», «Завтрак», «Жур фикс», «Коктейль», «Фуршет», послеобеденный «а ля фуршет», обед, ужин. Презентация. Протокол официальных мероприятий. Разработка программы пребывания: встреча, деловая часть программы, приёмы, культурная программа, проводы делегации.

Порядок встречи делегации. Визит вежливости принимающей стороне. Протокольные правила ведения переговоров (подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ). Правила общения через переводчика. Правила поведения на приёмах. Правила ношения праздничной одежды.

Смена места работы как этап деловой карьеры. Как произвести хорошее впечатление при поиске нового места работы. Собеседование при приёме на работу. Подготовительный этап, предшествующий собеседованию. Правила составления и оформления необходимых для устройства на работу документов (резюме, рекомендательное письмо и др.). Рекомендации специалистов по подготовке к процедуре собеседования (правила поведения на интервью, использование невербальных средств для создания благоприятного имиджа, подготовка ответов на возможные вопросы и т.п.). Основные недостатки поведения претендента на интервью. Типичные ошибки, совершаемые претендентом на собеседовании.

Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе. Опыт мировых гостиничных цепей по воспитанию этичного делового поведения. Принципы формирования и использования норм делового этикета в международной гостиничной сети.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями: ОК-4 - Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК-6 – работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ПК-2.1. - принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК-2.6. - координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

Образовательные технологии: в преподавании дисциплины «Деловой этикет» применяются разнообразные интерактивные образовательные технологии в зависимости от вида и цели учебного занятия (ситуативно-ролевые игры, проектная технология, видеопрезентации и т.д.).

Составитель: Новолодская С.Л., кафедра гуманитарных дисциплин