

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Романчук Иван Сергеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 17.04.2024 11:25:22  
Уникальный программный ключ:  
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Шилов С.П.  
« 28 » апреля 2020 г.



ОП.06 ЭТИКА И КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ  
рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки  
специалистов среднего звена  
43.02.10 Туризм  
(базовая подготовка)  
Форма обучения – очная

Кульмаметьева Наталия Георгиевна. Этика и культура общения с клиентами. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Этика и культура общения с клиентами. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

## Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины	3
2. Структура и содержание дисциплины	5
3. Условия реализации дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	11

## **1. Паспорт рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа дисциплины – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

### **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Дисциплина «Этика и культура общения с клиентами» входит в профессиональный учебный цикл.

### **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- определение и функции общения;
- принципы делового общения;
- основные стратегии общения;
- модель конфликтного общения и его последствия;
- основные понятия об этикете.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- вести деловую беседу, деловые переговоры;
- корректно вести телефонные разговоры;
- использовать психологические приемы влияния на партнера;
- учитывать специфику подготовки к деловому завтраку, обеду, ужину.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

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

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

### **1.4. Количество часов на освоение дисциплины:**

Семестр(ы) 1;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 102 часа, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 68 часов;

самостоятельной работы обучающегося 30 часов.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	102
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	68
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	34
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	30
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Этика и культура.			
Тема 1.1 Предмет, основные категории и задачи делового общения	Содержание учебного материала: Этика делового общения как наука. Ключевые понятия. Понятие «культура». Общие этические принципы и характер делового общения.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Признаки делового общения	2	Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся: Сообщение на тему «Проблемы межличностного общения в трудах российских ученых». Личность в деловом общении (реферирование статей).	3 4	Продуктивный
Раздел 2. Личность в деловом общении			
Тема 2.1 Типологические характеристики личности	Содержание учебного материала: Учет гендерных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Защитные механизмы личности.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Типы сотрудников в служебном общении.	2	Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся: Описание психологических характеристик	3	Продуктивный
Тема 2.2 Изучение личности делового партнера по невербальным признакам	Содержание учебного материала: Основы проксемики. Основы графологии.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Основные закономерности кинесики в деловом общении.	2	Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление классификации жестов	3	Продуктивный
Раздел 3. Общение и конфликты			

Тема 3.1 Синтоническая модель общения	Содержание учебного материала: Элементы гармоничного общения	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Сущность репрезентативной системы.	2	Репродуктивный
Тема 3.2 Споры и конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала: Определение целей и подходов к ведению спора. Принципы ведения спора.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Техника убеждения партнера.	2	Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся: Рекомендации по технике убеждения партнера	3	Продуктивный
Тема 3.3 Модель конфликтного процесса и его последствия	Содержание учебного материала: Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Причины конфликтов.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Типы конфликтных личностей.	2	Репродуктивный
Тема 3.4 Этика деловых отношений	Содержание учебного материала: Прием на работу и собеседование.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Подготовка к встрече. Процесс собеседования.	2	Репродуктивный
Раздел 4. Этикет делового человека			
Тема 4.1 Этикет и имидж делового человека	Содержание учебного материала: Имиджи и его составляющие. Создание внешнего облика и его значение в деловом общении.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Одежда и аксессуары делового мужчины. Одежда и аксессуары деловой женщины.	2	Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщение «Что значит одеваться со вкусом».	2	Продуктивный
Тема 4.2 Деловые встречи на работе	Содержание учебного материала: Приемы поиска партнеров.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Беседа с посетителем.	2	Репродуктивный

Тема 4.3 Деловые переговоры	Содержание учебного материала: Этапы подготовки деловых переговоров. Организационная подготовка переговоров.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Формирование делегации.	2	Репродуктивный
Тема 4.4 Этические приемы ведения деловых встреч	Содержание учебного материала: Морально-этические условия заключения договора. Приемы убеждения и аргументирования.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего.	2	Репродуктивный
Тема 4.5 Правила ведения переговоров	Содержание учебного материала: Основные правила делового этикета в процессе переговоров. Работа переводчика на деловых переговорах. Запись деловых переговоров	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Ошибки во время деловых переговоров	2	Репродуктивный
Тема 4.6 Деловое общение и карьерный успех	Содержание учебного материала: Этика и современное управление.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Нравственные ценности рынка. Честная конкуренция.	2	Репродуктивный
Тема 4.7 Прием клиента и установление первоначального контакта	Содержание учебного материала: Благоприятный психологический климат. Доверие у клиента.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Выявление потребностей клиента.	2	Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся: Составить анкету для проведения исследования на практике.	4	Продуктивный
Тема 4.8 Этикет в социальных сетях	Содержание учебного материала: Деловое общение через Интернет. Этика общения в рамках телеконференций, дискуссионных групп, чат.	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Этика поведения пользователя в локальной компьютерной сети.	2	Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся: Ответить на вопросы (письменно)	3	Продуктивный



Тема 4.9 Деловая корреспонденция	Содержание учебного материал Общие требования к деловому письму Структура делового письма Виды писем	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Правила этикета в деловой корреспонденции	2	Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщение «История деловой переписки»	3	Продуктивный
Тема 4.10 Этикет делового общения с иностранными партнерами	Содержание учебного материала: Деловое общение с иностранными партнерами (обзор)	2	Ознакомительный
	Практические занятия: Деловое общение с англичанами. Деловое общение с французами. Деловое общение с американцами. Деловое общение с японцами и др.	2	Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся: «Особенности национального менталитета» (письменная работа)	2	Продуктивный
	Консультации	4	
Всего:		102	

Примечание - для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - Ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - Репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. - Продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. Условия реализации дисциплины

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета коммуникативных тренингов оснащенный следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер, воздушно-пузырьковая колонна «Стелла», полог фиброоптический (душ), светильное оборудование со встроенным трансформатором (интерактивные панели различных типов; анимационный эффект «Галактика»; блок подсветки настенного зеркала «Северное сияние»; звукоактивированный проектор световых эффектов «Жонглер»; настенная интерактивная сенсорная панель; настенное зеркальное панно с подсветкой из фиброоптических волокон; настенное панно; оптико-волоконный пучок торцевого свечения; прибор «Волшебная нить» эффекта в сенсорных комнатах; проектор: «Дихроспот», «Жар-птица», «Микроскан»; потолочная система «Звездное небо»), сухой бассейн, сухой душ, кресло-трансформер «Пуффбери».

На ПК установлено следующее программное обеспечение:

— Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.**

Основная литература:

1. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошева И.П., Канке А.А. - Москва: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с. (Профессиональное образование) ISBN 978-5-8199-0374-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/518222> (дата обращения: 25.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ

Дополнительная литература:

1. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для СПО/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2020.— 217 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/92150.html> (дата обращения: 25.04.2020) — ЭБС «IPRbooks» – Режим доступа: по подписке ТюмГУ

2. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726> (дата обращения: 25.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ

**Интернет-ресурсы:**

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
Знания: определение и функции общения	Тестовые задания Письменные ответы на вопросы Работа с таблицей 1.1. Коллоквиум Практическое задание Решение ситуации Составление правил поведения в ресторане Письменный ответ: правила этикета Составление программы Зачет
принципы делового общения	Тестовые задания Письменные ответы на вопросы Коллоквиум Практическое задание Решение ситуации Составление правил поведения в ресторане Письменный ответ: правила этикета Составление программы Зачет
основные стратегии общения	Письменные ответы на вопросы Коллоквиум Решение ситуации Составление правил поведения в ресторане Письменный ответ: правила этикета Составление программы Зачет
модель конфликтного общения и его последствия	Тестовые задания Письменные ответы на вопросы Коллоквиум Практическое задание Решение ситуации Составление правил поведения в ресторане Письменный ответ: правила этикета Составление программы Зачет
основные понятия об этикете	Работа с таблицей 1.1. Коллоквиум Решение ситуации

	<p>Составление правил поведения в ресторане  Письменный ответ: правила этикета  Составление программы  Зачет</p>
<p>Умения:  вести деловую беседу, деловые переговоры</p>	<p>Тестовые задания  Письменные ответы на вопросы  Работа с таблицей 1.1.  Коллоквиум  Практическое задание  Решение ситуации  Составление правил поведения в ресторане  Письменный ответ: правила этикета  Составление программы  Зачет</p>
<p>корректно вести телефонные разговоры</p>	<p>Тестовые задания  Письменные ответы на вопросы  Работа с таблицей 1.1.  Составление программы  Зачет</p>
<p>использовать психологические приемы влияния на партнера</p>	<p>Тестовые задания  Письменные ответы на вопросы  Коллоквиум  Практическое задание  Решение ситуации  Составление правил поведения в ресторане  Составление программы  Зачет</p>
<p>учитывать специфику подготовки к деловому завтраку, обеду, ужину</p>	<p>Составление правил поведения в ресторане  Составление программы  Зачет</p>