

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

27.02.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.5 Профессиональная этика и этикет в туризме

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Технологии и организация туроператорских и
турагентских услуг

Курс

1

Семестр

1, 2

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	4	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	2	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	6	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	102	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	2	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм

Программу составили:

профессор с ученой степенью доктора наук	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	О.В. Пчелина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра социальных наук и технологий

		(наименование кафедры)	
02.02.2023	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Коновалов Валерий Леонидович, директор ООО "Интурвест"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.07.2023 г.
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-4.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	знания: Знает принципы ведения переговоров с туристами, условия договора по реализации туристского продукта и оказанию туристских услуг. умения: Умеет организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта и оказанию туристских услуг. навыки: Владеет навыками организации и ведения переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
	ПК-4.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	знания: Знает принципы информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия. умения: Умеет обеспечить информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. навыки: Владеет навыками информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия.
	ПК-4.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	знания: Знает специфику и принципы взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. умения: Умеет наладить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. навыки: Владеет навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Сервисология (ПК-4); практика: Производственная практика. Проектно-технологическая практика (ПК-4), Учебная практика. Сервисная практика (ПК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к

сдаче и сдача государственного экзамена (ПК-4), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-4)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, информационные, классическая лекция, ролевая игра

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Этика как наука о морали	36	ПК-4
Лекция. Свойства, структура, функции и виды морали. Основные категории этики.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Этика как наука о морали. История этических учений. История становления этических традиций в России. Нравственные добродетели в учениях русских философов.	34	
Иная контактная работа:	0	

2 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в сфере туризма	72	ПК-4
Лекция. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в сферы туризма.	2	
Практическое занятие. Этика и этикет инклюзивного туризма.	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Этические требования к профиограмме работника сферы туризма. Моральные дилеммы в сфере туризма. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в сфере туризма. Этические аспекты профессиональных взаимоотношений в сфере туризма. Нравственный конфликт и его разрешение. Профессионально значимые черты личности работника в сфере туризма. Профессиональные кодексы. Проблемы деонтологической этики. Прикладная этика. Этика и этикет инклюзивного туризма. Этика туристического обслуживания людей с особыми потребностями.	68
Иная контактная работа:	0
Подготовка к экзамену	30
Проведение экзамена	6

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Профессиональная этика и этикет в туризме" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине "Профессиональная этика и этикет в туризме", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Профессиональная этика и этикет в туризме". Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Профессиональная этика и этикет в туризме", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Профессиональная этика и этикет в туризме", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины "Профессиональная этика и этикет в туризме" включает написание эссе и т.д.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы

дисциплины "Профессиональная этика и этикет в туризме".
Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Профессиональная этика и этикет в туризме" является экзамен.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Пчелина, Ольга Викторовна. Профессиональная этика [Текст] : учебное пособие / О. В. Пчелина; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2023. - 64 с. ISBN 978-5-8158-2346-4.	https://portal.volgatech.net/books/Pchelina_Professionalnaya_etika_2023.pdf
2.	Кропоткин П.А. Этика [Электронный ресурс] / Кропоткин П.А.: Лань, 2013. - 174 с. ISBN 978-5-507-10155-9.	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=6095
3.	Семенов, А. К. Этика менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Семенов А. К., Маслова Е. Л. 9-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 272 с. ISBN 978-5-394-04474-8.	https://e.lanbook.com/book/277703
4.	Скворцов, Алексей Алексеевич. Этика [Текст] : учебник для бакалавров / А. А. Скворцов ; под общ. ред. А. А. Гусейнова; МГУ им. М. В. Ломоносова, Филос. фак. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Юрайт, 2016. - 310 с. ISBN 978-5-9916-2832-7. Экземпляры: всего 9.	9
5.	Асанова, Ирина Маратовна. Деятельность службы приема и размещения [Текст] : [учебник для вузов по направлению "Туризм"] / И. М. Асанова, А. А. Жуков. Москва: Академия, 2011. - 283, [1] с. ISBN 978-5-7695-7178-7. Экземпляры: всего 5.	5
6.	Жуков, Алексей Александрович. Технология и организация операторских и агентских услуг [Текст] : [учебник по направлению "Туризм"] / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. 2-е изд., стер. Москва: Академия, 2014. - 205, [1] с. ISBN 978-5-4468-0487-0. Экземпляры: всего 19.	19
7.	Психология делового общения в туризме и гостеприимстве [Текст] : [учебное пособие для студентов вузов по направлению подготовки "Туризм", "Гостиничное дело"] / [А. А. Федулов и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 189 с. ISBN 978-5-4365-0138-3. Экземпляры: всего 10.	10
8.	Маркетинг туризма [Текст] : [учебное пособие для студентов вузов по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело"] / И. В. Гончарова [и др.]. Москва:	10

	Федер. агентство по туризму, 2014. - 217 с. ISBN 978-5-4365-0132-1. Экземпляры: всего 10.	
9.	Государственное и муниципальное управление в сфере туризма [Текст] : [учебник для студентов вузов по направлению подготовки "Туризм"] / [А. Г. Бобкова и др.] ; под общ. ред. Е. Л. Писаревского. Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 192 с. ISBN 978-5-4365-0127-7. Экземпляры: всего 10.	10
10.	Охотина, Наталья Михайловна. Социальный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие / Н. М. Охотина; ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012. - 155 с. ISBN 978-5-8158-1020-4. Экземпляры: всего 28.	28 / https://portal.volgatech.net/books/Oxotina.pdf
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Project Professional, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Visio Professional
2.	430 (I)	Телевизор Samsung 21 K3 (1), Экран на штативе 180*180см (1), Комплект учебной мебели (1)	Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Project Professional, Комплект ПО для решения

		основных пользовательских задач, Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Visio Professional
--	--	---

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Тест

Практические рекомендации конкретных ситуаций разрабатывает:

- а) социальная этика
- б) ситуативная этика

Прикладная этика:

- а) вырабатывает моральные нормы для отдельных групп людей
- б) регулирует поведение людей в определенных сферах их жизнедеятельности

Проблемы эвтаназии рассматривает:

- а) биоэтика
- б) экоэтика

Профессиональная этика регулирует поведение специалиста с учетом:

- а) особенностей его профессиональной деятельности
- б) конкретных ситуаций

Этика общения с людьми с ОВЗ требует:

- а) знание норм и принятых международных правил
- б) умения ориентироваться в конкретной ситуации

Профессиональная этика и этикет в туризме

Экзаменационный билет №0

1. Этика как наука о морали. Происхождение морали, структура, специфика, функции
2. Инклюзивный туризм: специфика этики и этикета (международные стандарты)

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

3. Этика как наука о морали. Происхождение морали, структура, специфика, функции
4. Мораль и нравственность. Проблемы морали.
5. Исторические типы морали и проблемы нравственного прогресса.
6. Мораль первобытного общества.
7. История становления этических традиций в обществе. Моральные идеалы античности.
8. Античная этика.
9. Сословно – корпоративная мораль периода средневековья.
10. История становления этических традиций в обществе. Эпоха Возрождения.
11. История становления этических традиций в обществе. Новое время.
12. Этика разумного эгоизма.
13. Этические взгляды представителей немецкой классической философии.
14. Этические традиции XIX – XX в.в.
15. История становления этических традиций в России.
16. Нравственные добродетели в учениях русских философов.
17. Проблемы морали в современном обществе.
18. Идеал и реальность: возможность гармонии.
19. Этика самоотречения: милосердие, альтруизм.
20. Нравственный конфликт и его разрешение.
21. Прикладная этика.
22. Проблемы профессиональной этики.
23. Основные категории этики сферы туризма.
24. Место и роль профессионально – этического кодекса сферы туризма.
25. Этические аспекты взаимоотношений работника сферы туризма с клиентом.
26. Основные нормы и принципы профессиональной этики сферы туризма.
27. Этические аспекты взаимоотношений в коллективе.
28. Долг и ответственность: взаимосвязь и взаимовлияние.
29. Конфликт и жалоба: виды, модели развития, способы разрешения.
30. Профессиограмма специалиста сферы туризма.
31. Этикет специалиста сферы туризма.
32. Проблема морального самосовершенствования личности специалиста в области сферы туризма.

33. Этика работы с людьми с ОВЗ.
34. Инклюзивный туризм: специфика этики и этикета (международные стандарты).