

Учреждение образования «Белорусский государственный
экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

В.Н. Шимов

« 30 » 1. 06 2017г.

Регистрационный №УД 3207-17 уч.

ЭТИКА МЕНЕДЖМЕНТА ГОСТЕПРИИМСТВА

Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности

1-25 01 13 «Экономика и управление туристской индустрией»

СОСТАВИТЕЛИ:

И.И. Рифицкая, доцент кафедры педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат психологических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Н.М. Плескачева, доцент кафедры Бизнес-коммуникаций государственного учреждения образования «Институт бизнеса и менеджмента технологий Белорусского государственного университета», кандидат психологических наук, доцент.

Л.И. Подгайская, доцент кафедры экономической социологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат социологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 7 от 24.03. 2017 г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 5 от 21.06. 2017 г.)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Этика менеджмента гостеприимства», в первую очередь предполагает формирование нравственной культуры личности. Решение любых задач современной действительности определено так называемым «человеческим фактором», то есть проблемами нравственной позиции личности, характером межличностных отношений. Для будущего специалиста в сфере гостеприимства, характер профессиональной деятельности которого связан с межличностным общением, этическое знание выступает как залог профессиональной успешности, как показатель его духовной культуры.

Цель преподавания учебной дисциплины - повышение уровня профессиональной компетентности будущих специалистов экономического профиля, их психосоциальной адаптивности и этической культуры.

Основной **задачей** учебной дисциплины является изучение возможностей и освоение технологий адекватного применения этических знаний для решения организационных проблем в сфере гостеприимства.

В результате изучения учебной дисциплины «Этика менеджмента гостеприимства» студенты должны

знать:

- теоретические аспекты этики менеджмента гостеприимства;
- понятие профессиональной культуры и факторы формирования современной профессиональной культуры специалиста;
- сущность, элементы и типологию корпоративной культуры;
- особенности корпоративной этики;
- направления и принципы практического применения этического поведения в профессиональной деятельности;
- культуру сервиса и этикет;
- механизмы формирования имиджа организации;

уметь:

- разбираться в этических вопросах управления коллективом, избранной профессии;
- анализировать условия и предпосылки формирования культуры и профессионального роста персонала;
- анализировать психические состояния, процессы и личностные особенности участников профессионального взаимодействия;
- определять психотип клиентов и выстраивать с ним эффективное взаимодействие;
- соблюдать требования профессиональной этики при обслуживании гостей и посетителей;
- принимать решения в управленческой деятельности;
- анализировать собственные стратегии поведения, ошибки во взаимодействии с коллегами, клиентами;

иметь навыки:

- этического разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;
- организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;
- делового, профессионального этикета;

иметь представления:

- о значении этики менеджмента гостеприимства в эффективной профессиональной деятельности;
- о современных проблемах в сфере гостиничной и ресторанной индустрии;

Междисциплинарные связи. Учебная дисциплина базируется на изучении учебных дисциплин:

- Профессиональная и корпоративная культура;
- Корпоративная этика.

Всего часов по учебной дисциплине - 134, из них всего часов аудиторных 52, в том числе 26 часов лекционных занятий, 26 часов семинарских занятий. Форма текущей аттестации – экзамен.

Содержание УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Теоретические аспекты этики менеджмента гостеприимства

Понятия: «менеджмент гостеприимства», «гостеприимство», «услуга», «этика гостеприимства». Роль и место гостеприимства в сфере услуг.

Эволюция предприятий индустрии гостеприимства: древний период, средневековье, новое время, современный этап развития. Перспективы роста индустрии гостеприимства в Республике Беларусь и во всем мире.

Этика гостеприимства.

Тема 2. Профессиональная этика

Профессионализм как нравственная черта личности.

Практическая этика как неотъемлемая часть любой профессиональной деятельности.

Этические проблемы отношений в сфере гостеприимства.

Тема 3. Корпоративная культура и корпоративная этика

Понятие корпоративной культуры, ее принципы и признаки. Типология корпоративных культур. Основные элементы корпоративной культуры.

Организация и моральные стандарты.

Способы повышения этического уровня организации.

Тема 4. Природа и сущность этики деловых отношений

Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений.

Деловое общение: деловая беседа, переговоры, деловая переписка.

Психологические особенности публичного выступления.

Особенности продаж по телефону.

Этико-психологические принципы и нормы делового общения.

Тема 5. Типология клиентов и особенности общения с ними

Характеристика современного потребителя: «психологические типы клиентов».

Общение с разными типами клиентов. Приемы выявления потребностей клиентов.

Особенности общения с потенциальными клиентами.

Психологические приемы преодоления возражений клиента.

Тема 6. Этика деятельности руководителя

Этические нормы организации и этика руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Тема 7. Культура сервиса и этикет

Культура сервиса. Этические аспекты сервисной деятельности. Международный этикет. Деловой этикет. Служебный этикет

Тема 8. Управление качеством услуг

Понятие “качество услуги”. Показатели качества. Показатели качества материальной составляющей услуги (функциональные, эргономические, эстетические и т.д.).

Показатели качества нематериальной составляющей услуги (надежность, доверительность, доступность, коммуникабельность, внимательность).

Понятие “культура обслуживания”. Составные элементы культуры обслуживания.

Тема 9. Формирование имиджа организации

Имидж как составная часть культуры организации. Принципы формирования имиджа. Создание имиджа организации.

«Внутренний» и «внешний» имидж организации.

Тема 10. Стрессы и конфликты в сфере гостеприимства

Конфликты: причины, виды; структура конфликта; этапы развития конфликта; типы поведения в конфликтной ситуации.

Стресс: понятие, динамика и особенности протекания; профилактика и управление стрессом.

Тема 11. Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства

Система этических ценностей и профессии. Моральный кодекс работников индустрии гостеприимства, составленный С.Холлом.

Этические дилеммы в индустрии гостеприимства.

Обучение персонала. Система оценки работы персонала. Мотивация персонала. Поощрение.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА МЕНЕДЖМЕНТА ГОСТЕПРИИМСТВА»
ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество аудиторных часов							Иное	Формы контроля знаний
		лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	управляемая самостоятельна		Иное		
						лекц ии	семи нары			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Теоретические аспекты этики менеджмента гостеприимства	2				2			[1, 2,4]	
2.	Профессиональная этика	2		2					[1, 2,4]	
3.	Корпоративная культура и корпоративная этика	2		2		2	2		[1, 2,3]	Проверочный тест
4.	Типология клиентов и особенности общения с ними	2		2					[1, 2,3,4]	
5.	Этика деятельности руководителя			2		2			[1, 2,3,4]	
7.	Культура сервиса и этикет			2		2			[1, 2,4]	
8.	Управление качеством услуг	2		2			2		[1, 2,4]	

9.	Формирование имиджа организации.	2		2			2	[1, 2,4]	Контрольная работа
10.	Стрессы и конфликты в сфере гостеприимства	2		2		2	2	[1, 3,4]	Проверочный тест
11.	Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства	2		2				[1, 2,3,4]	
	Всего	16		18		10	8		экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации управляемой самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Этика менеджмента гостеприимства»

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является управляемая самостоятельная работа студентов. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Основными направлениями управляемой самостоятельной работы студента являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя по определенным темам за счет специальной литературы, консультаций;
- подготовка письменных работ (проектов, докладов, рефератов, творческих работ) по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, коллоквиумы, контрольные работы, рефераты и т.п.);
- подготовка к экзамену.

ЛИТЕРАТУРА

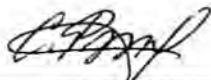
Основная:

1. Бороздина, Г.В. Профессиональная психология и этика: Учебное пособие / Г.В. Бороздина. – Минск: БГЭУ, 2000 -101с.
2. Кузнецов, И.Н. Корпоративная этика: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Издательство деловой и учебной литературы, 2003. – 480с.
3. Семенов, А.К. Этика менеджмента: учебное пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2009. - 269, [1] с.
4. Практический менеджмент: учебное пособие / [Э.М. Коротков и др.] ; под общ. ред. Э.М. Короткова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 328, [1] с.

Дополнительная:

5. Культура организации – ресурс для развития бизнеса / А.Н. Асаул [и др.]. – СПб.: Гуманистика, 2007. – 213 с.
6. Лапина, С.В. Культура профессиональной деятельности: учеб. пособие/ С.В. Лапина, Э.Н. Каленчук, В.Н. Саранцева; под ред. профессора С.В. Лапиной. – 3-е изд., доп. – Минск: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2003. – 95 с.
7. Лозицкий, В.Л. Социальная психология в туризме: практикум / В. Л. Лозицкий, Е. Б. Микелевич; [под общ. ред. В.Л. Лозицкого]; М-во образования Респ. Беларусь, УО "Полесский гос. ун-т". - Пинск: ПолесГУ, 2014. – 112 с.
8. Петрунин, Ю.Ю. Этика бизнеса: учеб. / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов.– М.: Изд-во Проспект, 2008. – 352с.
9. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 "Социально-культурный сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Уокер Дж. Р.; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. - 4-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 711 с.
10. Шапиро, С.А. Организационные коммуникации в целях эффективной работы компании / С.А. Шапиро. – М.: ГроссМедиа: Российский бухгалтер, 2007. – 332 с.

**Протокол согласования рабочей программы
с другими дисциплинами специальности**

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Профессиональная и корпоративная культура	Кафедра экономической социологии	<i>Предложений нет</i> 	Кафедра педагогики и психологии Протокол № 7 от 24.03.2017

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на ____ / ____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
_____ (протокол № ____ от _____ 20__ г.)
(название кафедры)

Заведующий кафедрой

(ученая степень, ученое звание)
(И.О.Фамилия)

(подпись)

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

(ученая степень, ученое звание)
(И.О.Фамилия)

(подпись)