

УДК: 395: 379.85(07)

ББК: 87.717.7я7

Д 84

Рецензенты:

Петрачева И.В., доцент, кандидат педагогических наук

Дусенко С.В.

**ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СФЕРЫ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА: Учеб. пособие / С.В. Дусенко. - Москва:
Изд-во «_____», 2019. – _____ с.**

Учебное пособие разработано в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и 43.03.02 «Туризм».

В учебном пособии раскрываются вопросы этики и этикета в профессиональной деятельности для сотрудников сферы туризма и гостеприимства, общие вопросы морали и моральные основы деятельности руководителей.

Представлены правила поведения собеседника во время деловых переговоров, правила поведения в общественных местах; принципы, нормы и правила современного этикета.

В пособии предлагаются практические рекомендации по организации эффективного делового общения, правила поведения с клиентами, нормы телефонных переговоров делового общения и деловой переписки. Рассмотрены национальные характеристики партнеров и туристов из других стран мира.

Данное учебное пособие предназначено для бакалавров, магистрантов, аспирантов, преподавателей, для работников сферы туризма и гостеприимства, а также для всех желающих, кто желает улучшить свои знания в области этики и этикета, повысить свою конкурентоспособность.

Автор предлагает ответить на вопросы и выполнить задания после изучения каждой главы. Дополнительный список литературы позволит пополнить словарный запас; афоризмы, пословицы, поговорки и фразеологизмы сделают речь богаче и выразительнее.

ISBN _____

«Спортивная книга», 2019

Дусенко С.В., 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	4
ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1. ЭТИКА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	6
1.1. Понятия этики и морали	6
1.2. Виды профессиональной этики.....	18
1.3. Специфика этики бизнеса	24
ГЛАВА 2. ЭТИКА РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ	30
2.1. Этика устной речи	30
2.2. Этика письменной речи	42
2.3. Речевой этикет	50
2.4. Речевой этикет как область выражений, фразеологизмов, пословиц и поговорок.....	65
ГЛАВА 3. КУЛЬТУРА СЕРВИСА	72
3.1. Культура речи	72
3.2. Культура речевого общения.....	87
3.4. Культура обслуживания	127
4.1. История мирового этикета	141
4.2. Деловой этикет	147
4.3. Принципы делового общения	180
4.4. Деловой протокол.....	203
4.5. Деловая и светская беседа	225
ГЛАВА 5. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	244
5.1. Культурный шок.....	244
5.2. Этикет в европейских странах мира.....	272
5.3. Этикет в странах Азии	288
5.4. Традиции Востока	301
ГЛАВА 6. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ	317
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	347
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	350
ФРАЗЕОЛОГИЗМЫ НА ТЕМУ: «ПУНКТУАЛЬНОСТЬ. КУЛЬТУРА РЕЧИ. ГОСТЕПРИИМСТВО. ВЕЖЛИВОСТЬ».....	371
АФОРИЗМЫ.....	373
ПОГОВОРКИ И ПОСЛОВИЦЫ НА ТЕМУ: «ГОСТЕПРИИМСТВО».....	376
ТЕСТЫ	378
ТРИ СТУПЕНИ СЕРВИСА	384
ЗАПОМНИ И ГОВОРИ ПРАВИЛЬНО	385
ЗАПОМНИ СТИХИ И ГОВОРИ ПРАВИЛЬНО	386
ПРАВИЛА ПЕРЕГОВОРОВ	387