

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.17 Деловой этикет менеджера

Семестр: 5

Количество часов: 72

Количество зачетных единиц: 2

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Деловой этикет менеджера» относится к вариативной части профессионального цикла Б3.В.10 учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Культурология», «Психология», «Сервисология» на предшествующих этапах обучения, при этом обеспечивается практическое овладение навыками управления в своей профессии на основе преемственности в обучении: средняя общеобразовательная школа – вуз – послевузовское обучение (повышение квалификации, самообразование).

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Конфликтология», «Психология делового общения» и «Этика бизнеса и управления в сервисе».

Цель и задачи освоения дисциплины Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, способствующих развитию деловых коммуникаций для расширения возможностей эффективного общения в цивилизованной деловой среде.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

– в области сервисной деятельности:

выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

– в области организационно-управленческой деятельности:

участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

– в области научно-исследовательской деятельности:

участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов.

Содержание дисциплины:

Цели, задачи и структура курса. Этикет и культура общения. Социокультурная роль этикета в обществе. Этикет как свод правил поведения в стандартных ситуациях общения. Специфика этикетной нормы как регулятора общения между людьми. Этика как наука о нравственности. Основные проблемы теории морали.

Представления: в гостях, после того, как вас представили. Приветствие на

улице, в помещении, как отвечать на приветствие. Употребление титулов и званий при обращении.

Правила поведения на улице, в транспорте и в общественных местах (учреждениях, учебных заведениях, театрах, музеях, столовых, кафе и т.п.). В дороге. Подарки. Выбор и вручение подарков, цветы. Как принимать подарки. Подарки в деловых отношениях.

Основные виды приемов. «Бокал вина», Коктейль, «А ля фуршет», обед, ужин, чай, кофе. Неформальные приемы. Бранч, Пикник, «Бокал вина с сыром». Организация и проведение приемов. Приглашение гостей, уход с приема и проводы гостей.

Застольный этикет. Прием, встреча гостей, рассадка за столом. Тосты и беседы за столом. Уход с приема и проводы гостей. Современные виды застолья. Предметы, последовательность и правила сервировки стола. Правила подачи и употребления блюд и напитков.

Имидж и стиль в общении. Составляющие имиджа. Правила формирования позитивного имиджа. Повседневный, деловой и вечерний стиль. Имидж делового человека: одежда, обувь, аксессуары, парфюмерия, макияж. Выбор персонального имиджа. Особенности внешнего вида женщины. Особенности внешнего вида мужчины.

Современные правила речевой коммуникации. Стиль речи. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи. Культура речи. Речевой этикет. Требования к содержанию речи, соблюдению общепринятых языковых норм, технике речи.

Планирование и ведение переговоров. Выбор конкретных приемов ведения переговоров. Техника ведения переговоров. Протокольные правила рассадки за столом. Запись деловой беседы. Этикет телефонного общения. Правила ведения частных и деловых телефонных разговоров (телефон, сотовый телефон, автоответчик, fax, etc.) Этикет в сетевом общении (e-mail, internet-общение).

Сущность служебного этикета. Этикетные нормы взаимоотношений: начальника и подчиненных; сотрудников; мужчин и женщин; сотрудников с партнерами и клиентами. Этикетные нормы оформления офиса. Невербальные средства общения. Дистанция, рукопожатия, значение жестов и поз, мимика.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК-4.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: проведение ситуативно-ролевых игр; просмотр видеофильмов; мастер класс.

Краткое описание указанных технологий:

Проведение ситуативно-ролевых игр

Речь идет о разыгрывании участниками пары или группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций. Ролевая игра проводится в парах или небольших группах (3-5 человек). Участники получают задание, распределяют роли, обыгрывают ситуацию и представляют всей группе.

Просмотр видеофильмов

Данная форма применяется при изучении студентами столового этикета, этикета служебных отношений.

Мастер класс

Данная форма используется при изучении студентами сервировки стола, изучении имиджа делового человека, проведении официальных приемов (студенты самостоятельно находят необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, используют наглядные пособия, включая видеоматериалы, и представляют для обсуждения в группе), а также при написании учебных рефератов и проведении успешными студентами мини-исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.

Составитель: Н.И. Рыжова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма