

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.ОД.23 Профессиональная этика и этикет

Семестр: 6

Количество часов: 144

Количество зачетных единиц: 4

Промежуточная аттестация: экзамен

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к дисциплинам профессионального цикла базовой части Блока 1.

Изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет» базируется на таких ранее изучаемых дисциплинах как: «Сервисология» и «Сервисная деятельность».

базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Сервисология», «Психодиагностика», «Менеджмент в сервисе», «Организация обслуживания в производственном сервисе». Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Технологии сервиса на производстве», «Экономическое поведение», «Маркетинг в сервисе».

Цель и задачи освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины является формирование комплексного подхода к формированию эстетических норм, регулирующих отношение человека к обществу межличностных отношений в процессе профессиональной деятельности в сфере сервиса.

В условиях экономических преобразований важнейшим фактором успеха является теоретическая и практическая подготовка работников сферы сервиса, способных разработать и реализовать эффективное управление, ориентированных на рыночные критерии.

В результате освоения дисциплины выпускник должен владеть общекультурными и профессиональными компетенциями умеющий решать вопросы профессиональной компетентности в области этики и этикета в сфере сервиса.

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

- *в области сервисной деятельности:*

этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, этику обслуживания потребителей;

- *в области производственно-технологической деятельности:*

современные принципы организации и обслуживания в производственном

сервисе;

- в области организационно-управленческой деятельности:

основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

- в области научно-исследовательской деятельности:

использовать и разрабатывать стандарты этических отношений, разрабатывать методики поведения и влияния на потребителей услуг.

Содержание дисциплины:

Этика – учение о морали и нравственности. Этические учения Древнего Востока. Современные этические теории нравственности. Нравственный поступок и его оценка. Моральная свобода и нравственная ответственность личности. Письмо как способ выражения своих этических представлений.

Основные подходы к изучению личности. Личность как многоуровневая система психологических характеристик человека. Характеристика психологических различных типов личности.

Принцип самопознания, его место и роль в сфере партнерских отношений в сервисе. Самопознание и самооценка личности. Формирование навыков самопознания.

Деловой тренинг-составление нравственно-психологической характеристики. Знакомство с законами познания самого себя. Знание людей – основа партнерских отношений в индустрии гостеприимства. Личностный и индивидуальный подход в отношениях между клиентами, партнерами.

Основные функции профессиональной этики в сфере услуг сервиса. Кодекс профессиональной этики специалиста в области сервиса. Практическое значение профессиональной этики для специалиста в сфере сервиса

. Основные функции профессиональной этики в ресторанном бизнесе. Деловой тренинг – составление кодекса профессиональной этики в различных сферах услуг (директор предприятия, менеджер и другие).

Деловое общение в управленческой деятельности в сфере услуг. Деловые отношения в сфере управления, их нравственные и этические аспекты. Эффективность управленческой деятельности.

Понятие этики делового общения. Деловая этика: природа, основные принципы и подходы. Этика делового общения – как источник организации и управления. Философские и религиозные основы деловой этики. Базовые ценности деловой этики. Этические и этикетные знаки делового общения. Кодексы делового поведения в России и за рубежом.

Этика специалиста в области сервиса. Этика специалиста ресторанного бизнеса. Профессиональное поведение и культура общения работников с клиентами в сфере услуг.

Особенности профессионального поведения работника ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Корпоративная культура

ресторана.

Профессиональная этика специалиста в сфере сервиса. Профессиональное поведение. Этикет работника «работника контактной зоны». Социально-психологические особенности сервисной деятельности. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.

Понятия, сущность, функции этикета современного этикета.

Формы этикета: этикет служебного и личного общения, речевой этикет, гостевой этикет.

Специфические особенности национального этикета в России и за рубежом.

Понятие делового этикета. Общеобязательные и корпоративные правила вежливости.

Деловые приемы и их организация. Виды деловых приемов. Особенности поведения на деловых приемах.

Формы служебного обращения. Правила поведения для начальника и подчиненных. Правила представления. Деловое знакомство.

Эстетические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, человека к обществу и общества и человеку. Право, мораль и нравственный этикет как система нравственных и этических норм специалистов в сфере услуг. Пути формирования нравственной культуры специалиста.

Этикет и одежда. Секреты делового имиджа. Имидж деловой женщины. Профессия и стиль одежды типа «человек – человек». Имидж при приеме на работу. Алгоритм формирования образа с помощью одежды.

Деловой тренинг по описанию имиджа каждого члена группы, его соотношение с моделью имиджа специалиста по сервису.

Культура поведения в общественных местах. Искусство взаимодействия и взаимопонимания. Аналитический разбор манер и стиля поведения человека в различных ситуациях.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК-3; ОК-4.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: реферат; доклад, сообщение; поисковая работа в Интернете.

Краткое описание указанных технологий:

Реферат

Данная форма продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной темы. где автор раскрывает суть исследуемой проблем, приводит различные точки зрения.

Доклад, сообщение

Данная форма используется как продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по предоставлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской темы. В заключении проводится обсуждение по теме доклада. Доклады и сообщения предлагаются по всем темам дисциплины.

Поисковая работа в Интернете

Данная форма используется при изучении студентами тем курса по разделу «Этика специалиста»

(студенты самостоятельно находят необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, включая видеоматериалы, и представляют для обсуждения в группе), а также при написании 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